

The background features a large, stylized number '8' in a dark pink color, positioned on the right side. The entire background is filled with a pattern of smaller, lighter pink arrows pointing in various directions, creating a sense of movement and flow. The overall color palette is monochromatic, using various shades of pink.

sistema integrado de gestión de calidad y ambiental

## **Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental**

La Cámara de Comercio de Cantabria está certificada según las normas ISO 9001:2000 e ISO 14001:1996 y la actividad del Representante de la Dirección se centra, de acuerdo con las funciones descritas en el Manual de Calidad (apartado 2.5.1.7), en coordinar todas las actuaciones en materia de calidad y ambiental, en actuar como consultor interno para el aseguramiento de la calidad y medio ambiente, elaborar los informes para la revisión del sistema y los programas de auditorías internas, así como auditar a todas las áreas. La política adoptada por la Cámara de Cantabria es trabajar con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Ambiental, verificado a intervalos planificados, que asegure que las prestaciones que se ofrecen satisfacen las expectativas de sus usuarios, cumpliendo con la legislación y normativa ambiental y general vigente a todos los niveles: europeo, nacional, autonómico y local, así como con aquellos otros compromisos que la Cámara de Cantabria suscriba.

En 2006 la evolución del sistema aconsejaba modificarlo, fundamentalmente mediante la definición del mapa de procesos, la identificación de los procesos más significativos de la Cámara y el desarrollo de las instrucciones técnicas necesarias para su correcta ejecución. Por ello se ha modificado todo el sistema definiendo cuatro procesos (promoción, información, formación y gestión interna) y se han elaborado 52 instrucciones técnicas que recogen los servicios prestados por las distintas áreas de la Cámara.



## SISTEMA DE CALIDAD INTERNO O CAMERAL

### Consultas

La Cámara de Cantabria atendió en 2006 un total de 5.078 consultas, distribuidas de la siguiente manera:

Área	Número
Comercio interior	1.780
Comercio exterior	58 + 4.078 C@sce*
Creación de empresas y Ventanilla Única Empresarial	1.440
Industria, innovación y medio ambiente	177
Documentación	563
Formación	987
Asesoría jurídica	58
Servicios administrativos	4.011 **
<b>Total</b>	<b>5.062 + 4.078 C@sce</b>

\* C@sce es un asesoría gratuita, vía Internet, para resolver las dudas de los exportadores.

\*\* Datos recogidos a partir del 10 de agosto. No se suman al resto de consultas tramitadas porque no se trata de un asesoramiento propiamente dicho, sino de facilitar información básica.

### Encuestas

Los usuarios presenciales de la Cámara de Comercio, empresas, emprendedores y particulares, califican de notable el servicio recibido, según datos que se desprenden de las encuestas realizadas por la institución en el transcurso de 2006, en cumplimiento de la certificación de calidad ISO 9001/2000 implantada en la institución, donde se valoran aspectos como el cumplimiento de sus expectativas, el trato recibido por el personal y su nivel técnico, así como la imagen de la corporación. En 2006 se recogieron 425 encuestas, un 37% más que en el ejercicio anterior, un resultado que muestra una mayor implicación del personal en el sistema, y que proporciona información más representativa sobre la opinión de los usuarios acerca de los servicios camerales.

¿Sus expectativas de asesoramiento /información se han cumplido?

Bien o muy bien	91,34%
-----------------	--------

¿El personal le ha atendido?

Bien o muy bien	97,89%
-----------------	--------

Considera que la imagen de la Cámara es:

Bien o muy bien	88,29%
-----------------	--------

Según la información obtenida a través de la encuesta, el tipo de usuario mayoritario que acude personalmente a solicitar un servicio o prestación a la Cámara es el futuro empresario o emprendedor (33,99%). Entre las empresas, predominan las del sector otros servicios (15,1%), los comercios minoristas (9,84%) y la industria transformadora (8,24%). El hecho de que la mayoría de los usuarios presenciales de la Cámara no sean electores (personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras que ejerzan actividades empresariales) responde a que estos últimos suelen utilizar otras vías de comunicación para requerir los servicios que se prestan, como el teléfono, el correo electrónico o el fax.

<b>Empresas que acudieron a la Cámara por sector 2006</b>	<b>%</b>
Futuro empresario	37,99
Otros servicios	15,10
Otros	11,90
Comercio minorista	9,84
Industria transformadora	8,24
Empresa exportadora / importadora	6,41
Estudiante	4,12
Comercio mayorista	2,52
Investigador	1,83
Turismo, restauración y hostelería	1,37
Otras empresas turísticas	0,69
Servicios marítimos	0

La mayor parte de los usuarios que visitaron la Cámara lo hicieron para informarse o realizar una gestión sobre creación de empresas (35,42%), trámites administrativos (9,38%) y comercio interior (8,96%).

<b>Tipo de gestión solicitada</b>	<b>%</b>
Creación de empresas	35,42
Trámites administrativos (certificados, visados...)	9,38
Comercio interior	8,96
Otros	7,92
Bolsa de empleo y prácticas	7,50
Biblioteca y fondo documental	6,04
Formación	5,63
Información empresarial - relaciones de empresas	4,79
Comercio exterior	4,58
Industria e innovación	3,13
Medioambiente	2,50
Asesoría jurídica y arbitraje	1,88
Información económica	1,04
Recaudación	0,63
Turismo	0,42

- Encuestas a usuarios de acciones formativas

Número de encuestas	280
Valoración bien / muy bien	86,25%

- Encuestas a empresas integrantes de misiones comerciales

Acciones	Participaciones	Encuestas	Contactos establecidos	Objetivos cumplidos	Contactos establecidos muy buenos o buenos	Ventas en firme
6	30	43	700	67%	81%	14%

- Encuestas a empresas asistentes a ferias

Acciones	Participaciones	Encuestas	Contactos establecidos	Objetivos cumplidos	Contactos establecidos muy buenos o buenos	Ventas en firme
6	43	26	889	42,31	65,27%	7,69%



## Medio ambiente

- **Datos sobre la gestión de residuos, emisiones y vertidos**

La Cámara de Cantabria controla, entre otros, los residuos de tonner y cartuchos, cuyo uso se ha reducido un 6% debido a la adquisición de nuevas impresoras y fotocopiadoras medioambientalmente más avanzadas.

- **Datos sobre la evolución de los consumos de recursos naturales**

El consumo de unidades de papel por parte de la Cámara se ha reducido un 29% gracias a la implantación de formato digital en ciertos documentos, a la autoedición de material informativo y promocional y a una mayor concienciación del personal.



