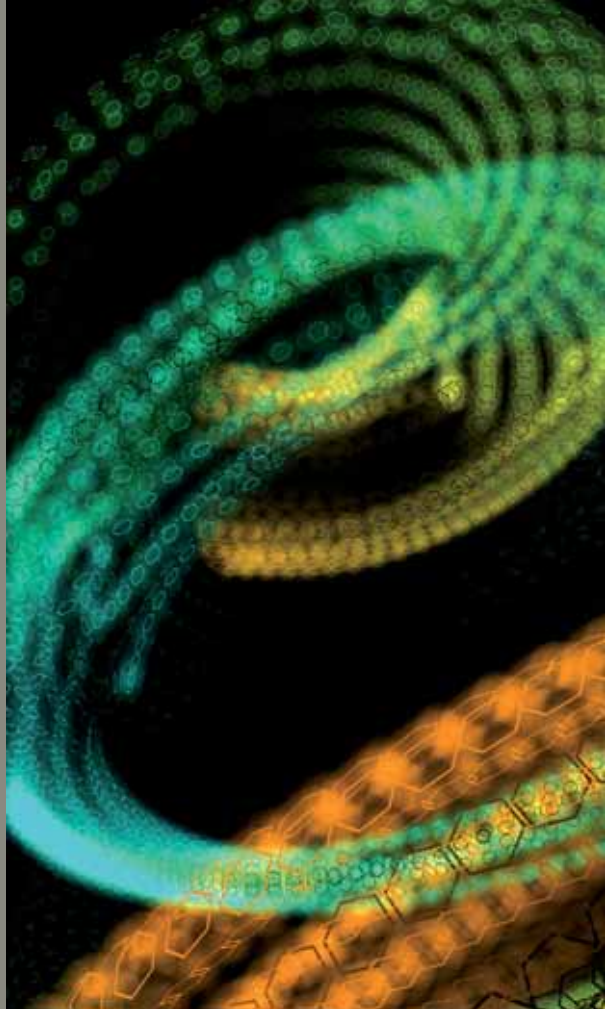


# 69

indicadores de calidad

LA CÁMARA DE COMERCIO DE  
CANTABRIA ESTÁ CERTIFICADA  
SEGÚN LAS NORMAS ISO  
9001:2008 E ISO 14001:2004



- En 2009 se llevó a cabo una nueva encuesta por correo electrónico a unas 3.000 direcciones de las diferentes áreas de la Cámara, en cumplimiento de las recomendaciones de la auditoría externa de ampliar la base de usuarios a los que se dirige la encuesta de satisfacción del cliente.

80,78% de los usuarios  
camerales vieron cumplidas  
bien o muy bien sus  
expectativas de información  
y asesoramiento (encuesta  
por correo electrónico)



## Indicadores de calidad

# INDICADORES DE CALIDAD

1.015 horas de formación impartidas al personal



93,26% de usuarios satisfechos con la atención del personal (encuesta por correo electrónico)



99% de los objetivos para 2009 cumplidos



93,75%	De los usuarios camerales cuyas expectativas de información y asesoramiento se han cumplido bien o muy bien (encuesta presencial)
87,82%	De los usuarios tiene una buena o muy buena imagen de la Cámara de Comercio de Cantabria (encuesta presencial)
97,50%	De usuarios satisfechos con la atención del personal (encuesta presencial)
80,78%	De los usuarios camerales cuyas expectativas de información y asesoramiento se han cumplido bien o muy bien (encuesta por correo electrónico)
86,83%	De los usuarios tiene una buena o muy buena imagen de la Cámara de Comercio de Cantabria (encuesta por correo electrónico)
93,26%	De usuarios satisfechos con la atención del personal (encuesta por correo electrónico)
2	Reclamaciones de usuarios
1.015	Horas de formación impartidas al personal
270%	Aumento de las horas de formación recibidas por la plantilla cameral
- 29,3%	Reducción de consumo de unidades de papel
99%	Cumplimiento de los objetivos para 2009