

GESTOR DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE 2011

□ **Gestor de Calidad y Medio Ambiente**

La Cámara de Comercio de Cantabria está certificada según las normas ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004. La política adoptada por la entidad 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 2011 se recogieron 20.986 consultas y el nivel de satisfacción de los usuarios se mantiene en niveles muy altos, ya que un 92,5% de los encuestados señala que el personal le atendió bien o muy bien y que sus expectativas de información y /o asesoramiento se cumplieron en un 75,6%.

▽ **Sistema de calidad interno o cameral**

Auditorías

El siete de octubre de 2011 se realizó una auditoría externa de renovación del certificado y cambio de aprobación del Sistema de Gestión de Calidad; y también se practicó una auditoría interna, efectuada los días 6, 19 y 20 de septiembre.

Las principales conclusiones de la auditoría externa fueron:

- Se evidencia el cumplimiento de las normas de referencia ISO 14001:2004 e ISO 9001:2008, por lo que se recomienda el mantenimiento de la certificación.
- Se contrasta que el sistema de gestión capacita a la organización a gestionar sus riesgos, potenciando la mejora continua, estableciendo objetivos por áreas y el seguimiento y evaluación de los mismos.
- Se constata que el sistema está totalmente integrado en la organización. No se han detectado áreas que requieran la atención de la Dirección.

Atención al usuario y consultas

La Cámara de Cantabria atendió en 2011 un total de 20.986 consultas. En el siguiente cuadro, puede apreciarse su evolución en los últimos cuatro años:

Área	2008	2009	2010	2011
Comercio Interior	1.404	1.089	913	1.004
Comercio Exterior*	46 + 213 online	76 + 161 online	64 + 211 online	116 + 173
Creación de Empresas y Ventanilla Única Empresarial	1.403	2.196	1.123	1.498
Industria, Innovación y Medio Ambiente	185	123	152	158
Servicio Europa (Enterprise Europe Network)	88	46	37	61
Documentación	332	176	304	331
Formación y Empleo	5.717	6.072	13.954	17.510 326 empleo 15.399 formación 1.785 becas
Asesoría Jurídica	73	114	119	135
Servicios Administrativos	6.847	7.056	5.311	4.765(A)
TOTAL	9.461	10.053	16.877	20.986

(A) Este dato recoge las consultas telefónicas y presenciales atendidas en el mostrador de entrada a la Cámara y no se suman al resto de consultas tramitadas.

* En Comercio Exterior e Industria, Innovación y Medio Ambiente sólo se contabilizan las consultas que dan lugar a una respuesta elaborada, informe, etcétera. No se incluyen las meras "preguntas".

Encuestas

La Cámara de Cantabria realiza tres tipos de encuestas a sus usuarios: general online; de formación; y de ferias y misiones comerciales.

▪ **Online**

A partir de 2010, en cumplimiento de las recomendaciones de la auditoría externa en relación con la media de la satisfacción por la atención general a los usuarios, se envía una encuesta por correo electrónico a unas 3.000 direcciones de las diferentes áreas de la Cámara, entre la última semana de septiembre y la primera de octubre.

Evolución del número de encuestas recogidas:

2007	2008	2009	2010	2011
386	414	320	239	240

Principales resultados 2009-2011

Empresas que utilizaron a la Cámara por sector de actividad:

Sector	%2009	%2010	%2011
Comercio Mayorista	4,4%	3,4 %	5%
Comercio Minorista	9,9%	13,4 %	8%
Industria Transformadora	3 %	19,3 %	25%

Empresa Exportadora / Importadora	8 %	6,7 %	18%
Turismo, Restauración y Hostelería	2,3 %	0,1 %	2%
Otras Empresas Turísticas	0,3 %	0 %	2%
Servicios Marítimos	0,3 %	1,3 %	2%
Otros servicios	13 %	21,3 %	22%
Futuro Empresario	39 %	5,9 %	6%
Estudiante	3,1 %	1,2 %	2%
Investigador	1,8 %	1,2 %	0
Otros	15,5 %	11,7 %	5%
Ns/Nc	0%	0%	0%

Tipo de gestión o servicios solicitados

Tipo de gestión o servicio	% 2009	% 2010	%2011
Información Económica	1,4	16,3	22%
Bolsa de Empleo y prácticas	11,3	7,1	7%
Información Empresarial – relaciones de empresas	2,5	8,8	11%
Trámites administrativos (certificados, visados...)	11,6	13	15%
Industria e Innovación	2,6	6,3	13%
Turismo	0	0,1	3%
Comercio Interior	5	4,6	5%
Comercio Exterior	3,4	10,9	21%

Creación de empresas	44	9,7	11%
Medio Ambiente	1,1	10,4	14%
Biblioteca y fondo documental	2,5	0,9	2%
Recaudación	0	0	0
Asesoría jurídica y arbitraje	2,2	2,3	4%
Formación	5,6	57,32	62%
Otros	6	4,2	

¿Sus expectativas de asesoramiento / información se han cumplido?

	2009	2010	2011
Bien o muy bien	93,75%	75,4%	75,6%

¿El personal le ha atendido?

	2009	2010	2011
Bien o muy bien	97,5%	89,01%	92,5%

Considera que la imagen de la Cámara es:

	2009	2010	2011
Buena o muy buena	87,82	80,63%	81,1%

Según la información obtenida a través de la encuesta, el tipo de usuario mayoritario que acude a solicitar un servicio o prestación a la Cámara es una empresa transformadora y que trabaja en el comercio exterior (25% + 18%), y en la empresa de servicios (22%). La mayor parte de los usuarios que visitaron la Cámara lo hicieron para informarse o realizar una gestión sobre formación (62%) o para recabar información económica (22%) y sobre asuntos de comercio exterior (21%). Un 14% acudió a la entidad para interesarse por temas relacionados con el medioambiente y otro 13% sobre innovación.

▪ **Encuestas a usuarios de acciones formativas**

Se han recogido un total de 1.380 encuestas sobre un total de 1.873 asistentes, lo que hace representativa la muestra.

	2009	2010	2011
Nº de acciones formativas	119	116	121
Horas	1.495	1.876	1.809
Nº asistentes	2.101	2.294	1.873
Nº de encuestas	1.686	1.146	1.380
Valoración bien /muy bien	87,42 %	87,61 %	87.9 %

▪ **Encuestas a empresas integrantes de misiones comerciales**

Año	Acciones	Participaciones	Encuestas	Contactos establecidos	Objetivos Cumplidos total/en su mayoría	Contactos muy buenos o buenos	Ventas en firme
2009	8	27+37* = 64	72	443	62,5%	74 %	12,5%
2010	8	27+57* = 84	67	341	41,8 %	70,3 %	6%
2011	6(1)	22+48* = 70	51	312	58,83%	71,48%	17,6%

(1) Acciones organizadas o coorganizadas por la Cámara

(*) Empresas de fuera de Cantabria.

No se contabilizan la participación de empresas de Cantabria en acciones organizadas por otras Cámaras

▪ **Encuestas a empresas asistentes a ferias**

Año	Acciones	Participaciones	Encuestas	Consultas	Objetivos cumplidos Total/en su mayoría	Contactos muy buenos o buenos	Ventas en firme
2009	6	31	20	164	35%	64%	10%
2010	6	49	31	347	48,39	67,01	19,35
2011	15	17	18	560	28 %	42,93 %	11%

▽ **Otros datos de interés**

Se han impartido 1.168 horas de formación al personal, lo que supone un aumento del 20,38% con respecto al año 2010.

Se ha elaborado una nueva Instrucción Técnica:

IT ET06 **Seguimiento y control de proyectos empresariales que reciben orientación.**

Nuevas ediciones de Its:

IT GN 10 **Contratación y evaluación de proveedores, nueva edición en enero 2011**

IT FE 03 **Gestión de la oferta formativa, nueva edición en septiembre 2011**

Instrucciones Técnicas eliminadas por caducidad del proceso:

IT AJ 01 **Elaboración del boletín de actualidad legislativa**

IT AJ 03 **Prestación del servicio de asesoría jurídica**

IT CE 02 **Consultoría en mercados exteriores**

Registros modificados

IT CE 0104 **Instrucciones para la organización de Misiones**

IT CE 0402 **Instrucciones para la organización de Ferias**

IT GN 0202 **Realización de encuestas**

IT FE 0302 **Pliego de condiciones, versión marzo 2011**

Registros eliminados

IT FE 0301

IT AJ 0301

▼ Medio Ambiente

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

La Cámara de Comercio controla entre otros los residuos de toners y cartuchos. Se sigue reduciendo la recogida/consumo de cartuchos en color aunque hablamos de cantidades pequeñas y, en cualquier caso el consumo se ha reducido con respecto a otros años, ya que las nuevas impresoras y fotocopiadoras utilizan cartuchos que se autodestruyen o es el propio proveedor el que recoge los residuos.

La cantidad de residuos de fluorescentes no es relevante y se gestionan adecuadamente. Las únicas emisiones son las de la caldera, a la que se le practican las revisiones pertinentes y no hay vertidos.

En lo que se refiere al papel, después de años de reducción importante, se ha aumentado en un 2% el consumo de papel y seguiremos con la política de menos papel iniciada en 2008. En el número de fotocopias ha habido una reducción del 6%.

Conclusiones

El Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente es simple y eficaz y responde a las necesidades reales de la Cámara. Actualmente, el 90% de las actividades de las distintas áreas está reflejado en su correspondiente Instrucción Técnica (IT), lo que facilita la gestión, la detección de fallos y su corrección. Ayuda a la programación de los objetivos generales y de cada área y a su seguimiento posterior. Facilita la gestión de la formación del personal (motivación, interés en mejorar, etcétera). Facilita también la incorporación de personal nuevo a la Cámara, ya que puede conocer perfectamente qué tareas debe de realizar al estar éstas detalladas en su correspondiente IT.