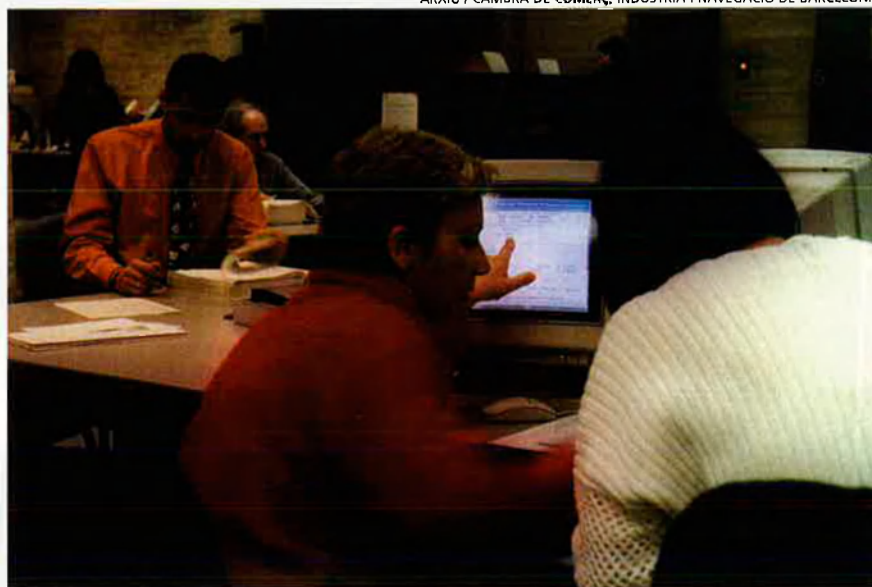




Un servei d'èxit

Entre els serveis que la Cambra de Comerç ofereix a les empreses i al públic en general es destaca el de la informació. Aquests darrers anys la Cambra ha fet un gran esforç en aquest àmbit i té la voluntat de mantenir-lo.

La bona marxa dels serveis d'informació de la Cambra i la confiança que inspiren al seu públic potencial són avalats pel gran nombre de persones que cada any se'n beneficien. Segons les últimes dades disponibles, l'any 1996 es van atendre un total de 113.680 consultes al Centre d'Atenció al Públic (CAP). D'aquestes, la majoria (66.902) tenien a veure amb tramitacions de documentació de comerç exterior; les consultes empresarials van pujar a 38.705 i les sol·licituds d'informació general van sumar 8.073. De les consultes empresarials, un 33,31% eren per a obtenir informació dels bancs de dades del Centre de Documentació; un 22,20% per a obtenir llistes d'empreses; un 14,60% per a informació



sobre les empreses; percentatges menors per a saber dades d'entitats i organismes, de comerç exterior, d'estudis sectorials, d'estadístiques, de legislació, fires i serveis de la Cambra.

Entre els usuaris es destaquen, òbviament, els empresaris: el 29% dels consultants foren empreses comercials; el 23,8% empreses industrials; i el 21,3% empreses de serveis. Cal subratllar, així mateix, el 19,4% de les consultes efectuades per particulars.

Inicis del CAP

Els orígens del CAP es remunten al 1991. Aquest any, des de l'accés a la presidència d'Antoni Negre, es defineix un Pla d'Acció Corporativa i un dels seus elements essencials és el Programa Integral d'Informació. El Pla té per objectiu d'oferir tot el conjunt dels serveis d'informació de la Cambra des d'un únic espai més accessible als usuaris i dotat dels mitjans tècnics i humans adequats perquè l'atenció sigui eficaç i de qualitat.

Es tractava d'eliminar la dispersió de la informació i de concentrar-la en un sol àmbit de manera que tant les empreses com els individus vehiclessin les consultes a través del Centre d'Atenció al Públic situat a la planta baixa de l'edifici de la Cambra de Comerç, a l'Avinguda Diagonal de Barcelona, amb possibilitat d'accés directe des del carrer.

El CAP ha estat concebut, doncs, com un centre de la màxima transparència possible sense divisions: la construcció va eliminar les segmentacions entre departaments que hi havia a la planta baixa i va crear un únic espai de 950 m².

Quatre àrees

El CAP és dividit actualment en quatre àrees i hi treballen un total de quinze persones. Les àrees s'han situat de forma i manera que les que gestionen tramitacions o consultes més ràpides són més a prop de la porta. Així l'àrea de tramitació de documents relacionats sobretot amb comerç exterior té una mitjana de temps d'atenció per consulta d'un minut i és la que es troba ran d'entrada.

Després hi ha l'àrea d'informació general que és el primer punt de contacte dels qui vénen a fer una consulta i no saben on adreçar-se, amb un temps mitjà de dos minuts. En tercer lloc i, més al fons, hi ha l'àrea d'informació empresarial personalitzada on es poden consultar dades sobre empreses; sol·licitar llistes segmentades per diferents criteris, segons les necessi-



El Centre d'Atenció al Públic ha estat concebut com un servei que amb uns mitjans tècnics i humans eficaços centralitza la informació i la fa més accessible als usuaris.

tats dels usuaris; estadístiques i altres informacions sobre mercats i països; ajuts i subvencions per a les empreses; legislació, etc. (temps mitjà d'atenció: deu minuts) i, finalment, al fons del tot, hi ha el Centre de Documentació on les consultes poden durar d'uns quants minuts a unes quantes hores segons els requeriments dels usuaris.

A banda l'atenció personalitzada, el CAP també dona informació de la manera més directa i sense intermediaris a través de l'Autoservei d'Informació Empresarial. Es tracta d'una xarxa d'ordinadors des dels quals es poden consultar bancs de dades propis de la Cambra; bancs de dades en cd-rom del mercat i tota la informació disponible en-línia. Per facilitar l'accés a l'Autoservei la Cambra va crear la targeta Cambra-plus que té la

funció de fer més àgils els pagaments de les consultes.

Orientar l'usuari

En definitiva, l'objectiu d'aquesta centralització de la informació és de donar millor servei a l'usuari, que ràpidament pot ser adreçat, un cop conegudes les seves necessitats, al lloc precís on podrà completar la seva gestió o obtenir la resta de dades que li facin falta. Això li estalviarà d'anar buscant de departament en departament, una alternativa que sol ser, en general, més costosa.

Des del 21 de juliol, la Cambra de Comerç ha creat un nou servei d'atenció telefònica per facilitar encara més les prestacions del CAP. Amb aquest nou servei professional els usuaris poden resoldre moltes de les qüestions, que fins ara requerien el desplaçament fins al CAP, marcant un únic número de telèfon (902 448 448).

Un altra millora, que s'estrenarà aquesta tardor, és el nou sistema de gestió de cues al CAP. Es tracta d'un sistema força avançat que permet a l'usuari de saber l'estona que s'haurà d'esperar, de mitjana, ço que eventualment li permet de fer alguna altra gestió sense haver d'estar pendent de la cua.

Albert Punsola



Cambra Oficial de Comerç Indústria i Navegació de Barcelona