



Carta Específica Comercio y Servicios



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE



GOBIERNO de CANTABRIA

CONSEJERÍA DE GANADERÍA, PESCA Y DESARROLLO RURAL



1. REGULACIÓN

1.1 Marco de referencia

Las empresas de Comercio y Servicios del Territorio de los Valles Pasiegos se comprometen, en el proyecto de Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos” y con vista al uso de la marca en Comercio y Servicios, al cumplimiento del contenido de esta Carta Específica.

La misma abarca los siguientes aspectos:

- ✓ Una valoración de la calidad de los servicios prestados y del saber-hacer profesional.
- ✓ Una reflexión colectiva en el seno del sector sobre acciones más amplias de prestación de servicios y promoción.
- ✓ Un esfuerzo más intenso en el posible desarrollo de nuevos servicios, así como sobre la calidad de los mismos.
- ✓ Una acción colectiva en relación con otras redes del territorio para una coherencia del objetivo de calidad pretendido, así como un empeño común por el desarrollo conjunto de otros ámbitos (comercio, alojamientos, hostelería, producción agroalimentaria...).

La presente “Carta Específica para Comercio y servicios”, se enmarca dentro de la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos”. Dicha Marca se rige y regula además mediante los siguientes documentos:

- “Carta General”: Establece los requisitos generales de la Marca de Calidad.
- Carta de Responsabilidad Social de la Marca de Calidad Territorial.
- “Carta Gráfica”: Establece los requisitos relativos a la imagen de la Marca, así como su comunicación y difusión.



1.2 Cumplimiento de la Carta Específica

Podrán gozar del distintivo de la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos” (en adelante MCT) los Comercios y organizaciones de servicios que, cumpliendo los requisitos de la legislación vigente en la materia, hayan sido prestados en la forma y mediante los procedimientos establecidos en esta Carta.

Esta carta Específica será de obligado cumplimiento para los comercios y organizaciones de servicios en el Territorio de los Valles Pasiegos que pretendan ostentar la MCT.

Podrán plantearse modificaciones a esta Carta mediante propuesta a los organismos competentes. La inclusión de nuevas normas o modificación de las ya existentes supondrán una revisión de la Carta, la cual se difundirá y se hará llegar a las organizaciones implicadas.

2. OBJETIVOS DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL

Se definen los siguientes objetivos específicos para la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos” para Servicios Varios.

- Promocionar los Servicios Varios prestados en el Territorio de los Valles Pasiegos.
- Mejorar, de forma continua, la calidad de los Comercios y organizaciones de servicio..
- Lograr una imagen común de Marca para Comercios y organizaciones de servicios prestados, valorada tanto por la clientela, como por los trabajadores y trabajadoras y residentes.
- Promover la colaboración entre el tejido empresarial del .
- Mejorar la capacitación del empresariado y trabajadoras/es del sector.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LA MARCA

La Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos” para Servicios Varios tiene las siguientes características:

- La Marca es totalmente **voluntaria**, siendo las organizaciones las responsables de su implantación y del cumplimiento de los requisitos definidos en la Carta General y en la presente Carta Específica.
- Los requisitos descritos en la presente Carta definen unos **mínimos** a cumplir y unas orientaciones para la mejora. El cumplimiento de estos mínimos y la mejora continua son indispensables para obtener y mantener la Marca. En todo caso, las organizaciones deberán cumplir la normativa vigente referente a su actividad.
- La presente Carta define los **requisitos a cumplir** para obtener la Marca y, además, pretende servir como **Guía para la implantación** de la Marca y el cumplimiento de los requisitos.

4. CUMPLIMIENTO DE LA CARTA ESPECÍFICA: USOS Y RESTRICCIONES.

El uso de la Marca de Calidad Territorial quedará restringido a los comercios y servicios que cumplan las directrices establecidas en la presente carta específica además de:

- Carta General de la Marca de Calidad Territorial
- Carta de Responsabilidad Social Corporativa de la Marca de Calidad Territorial.
- Carta Gráfica de la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos”. Aquellos comercios y organizaciones de servicios certificados con la Marca de Calidad Territorial, deberán hacer uso de la misma en lugares y bajo las condiciones indicadas en el Manual de uso de la Marca.

Todos los comercios y servicios que cumplan las condiciones establecidas en esta Carta, se identificarán con la imagen Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles



Pasiegos” e incluirán también el distintivo correspondiente y convenientemente registrado.

El uso del distintivo MCT queda restringido a los comercios y organizaciones prestadoras de servicios que formen parte del proyecto y estén integrados/as en el mismo,

El uso de este distintivo no puede extenderse a terceros ni a productos o servicios que no sean prestados por las organizaciones certificadas (si que podrán ser servicios subcontratados cuando los mismos cumplan con todos los requisitos de la presente Carta Específica y sean controlados y supervisados por la organización subcontratadora).

La utilización del distintivo MCT no implicará en modo alguno la prohibición de que el servicio ostente a su vez otras marcas o distintivos que la organización considere oportunos, o que el servicio lleve ya anexos con anterioridad a la utilización de dicho distintivo.

5. ALCANCE

Esta Carta Específica es de aplicación a organizaciones y autónomos que se dediquen a la prestación de servicios y comercio dentro del Territorio de Valles Pasiegos, y que deseen obtener y mantener la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos”.

Entenderemos como servicios, cualquier servicio prestado por organizaciones del territorio destinado tanto a organizaciones como a particulares y que no esté contemplado en ninguna otra Carta Específica de la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos”.

6. REQUISITOS ESPECÍFICOS

6.1 Dirección y Mejora

6.1.1 Compromiso de la Dirección.

La Dirección debe evidenciar su compromiso con la calidad y la mejora continua:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos legales, como la clientela.
- Estableciendo una política de calidad.
- Asegurando que se establecen los objetivos de calidad.
- Llevando a cabo revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad. Asegurando la disponibilidad de recursos.

6.1.2 Política de Calidad y Objetivos.

La Política de Calidad debe cumplir lo siguiente:

- Ser adecuada al propósito de la organización.
- Incluir un compromiso de cumplimiento de los requisitos, y compromiso de mejora continua.
- Ser entendida y comunicada dentro de la organización. Será revisada para su completa adecuación.

Los objetivos de calidad deben establecerse en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Estos objetivos deben ser medibles y coherentes con la política de calidad establecida.

VC1: Política y objetivos de mejora de la organización.

6.1.3 Responsabilidad, autoridad y comunicación.

La Dirección debe asegurarse de definir y comunicar las responsabilidades y autoridades dentro de la organización.

La Dirección debe asegurarse de que se establecen los medios y procesos de comunicación apropiados dentro de la organización favoreciendo la participación de todo el personal en el buen funcionamiento del Sistema de Gestión.

6.1.4 Revisión por la Dirección.

La Dirección debe revisar, con una periodicidad mínima anual, el Sistema de Gestión de la organización asegurando su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

La revisión incluirá las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión, incluyendo la propia política de calidad y los objetivos. La

información a tener en cuenta en estas revisiones debe incluir:

- Resultados de las auditorias. - Retroalimentación del/la cliente/a.
- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de las revisiones de Dirección previas.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

Los resultados de estas revisiones de la Dirección incluirán todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión y sus procesos.
- Mejora del servicio en relación con los requisitos de la clientela.
- Necesidades de recursos.

6.1.5 Mejora Continua.

La organización debe mejorar continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión. Para ello, la mejora continua se debe realizar a partir del uso de la política de calidad, la estrategia y planificación, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos y las acciones de mejora.

VC2: La organización debe planificar sus actividades.

VC3: La organización debe medir mediante indicadores el resultado de los procesos y mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

VC4: A partir del valor de los indicadores, la organización deberá establecer objetivos de mejora, definiendo para cada uno de ellos la persona responsable, plazos, recursos humanos materiales y económicos y la evaluación final del resultado del objetivo.

En la búsqueda de la mejora continua es imprescindible el compromiso de la Dirección y el fomento de la implicación activa de todo el personal.

Se considera esencial la participación del personal en la búsqueda de la mejora continua, por lo que la Dirección debe definir un sistema de recogida de quejas y sugerencias, y que se registren de forma escrita.

VC5: Registro por escrito de quejas y sugerencias del personal.

Por parte de los clientes también serán recogidas las posibles quejas y sugerencias del establecimiento.

VC6: Registro por escrito de quejas y sugerencias de los clientes.

La Dirección también debe habilitar un sistema que consulte periódicamente la opinión de los clientes, para conocer su grado de satisfacción.

VC7: Registro mediante encuestas u otro tipo de consultas sobre la satisfacción de los clientes.

6.2 Infraestructuras y mantenimiento

La organización debe determinar, la infraestructura necesaria para lograr cumplir los requisitos relacionados con la prestación del servicio.

En estas infraestructuras se incluirán:

Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.

Equipo para los procesos.

Servicios de apoyo (transporte, comunicación).



Se conservarán de la forma oportuna todos los registros relativos al mantenimiento de estas infraestructuras y especialmente las que atañen directamente a los requisitos de la prestación del servicio.

VC8: Registros de mantenimiento de infraestructuras relativas al producto y/o servicio.

En todo caso, se deberá cumplir la normativa vigente y cumplir los requisitos establecidos en la presente Carta Específica.

6.3 Recursos Humanos

El personal con actividades específicas sobre el Sistema de Gestión de la Calidad debe ser competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Se considerará todo el personal que realice cualquier trabajo con incidencia en la calidad del servicio, tanto personal propio como subcontratado.

VC9: Perfiles de Puesto de trabajo (descripción y especificaciones para los puestos de trabajo que existan en la organización).

El personal debe ser competente, tomar conciencia de sus responsabilidades y formarse de manera continua. Por lo tanto, la organización debe:

Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio (competencia en cuanto a experiencia y formación mínima requerida).

Proporcionar formación o realizar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.

Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

VC10: Plan de formación del personal de la organización definido.

VC11: Evaluación del plan de formación establecido en la organización, describiendo la formación realizada así como los asistentes del total del personal.



Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades.

6.4 Comercialización

Para obtener la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos” las organizaciones y autónomos deben contar con lo siguiente:

6.4.1 Plan comercial

En el Plan comercial se definen los objetivos y acciones comerciales de la organización.

VC12: Definición de objetivos y acciones comerciales, y de marketing con un horizonte mínimo de un año.

VC13: Participación o asistencia en al menos una feria comarcal organizada en el territorio referente a su sector.

6.4.2 Tarifas

La Dirección del establecimiento tendrá las tarifas por escrito que ofrece a sus clientes, así como en el caso de necesidad, dividir las en mayoristas y minoristas.

VC14: Disponibilidad de tarifas de la organización de sus productos y servicios.

6.4.3 Herramientas de comunicación

La organización debe contar con ciertos servicios mínimos como tarjetas de visita, teléfono, página Web, información sobre sus servicios y otros productos de la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos”.

VC15: Contará con tarjetas de visita que entregará a clientes/es potenciales donde aparezca al menos el nombre, teléfono y un correo electrónico.

VC16: Contará con servicio de teléfono (fijo y/o móvil) que facilite a clientes/es potenciales la adquisición de los servicios.



VC17: Catálogo de los productos y/o servicios.

VC18: Información sobre la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos”: Incluyendo información sobre organizaciones certificadas.

VC19: Comunicación con clientes, proveedores, personal a través de correo electrónico.

VC20: La organización dispone de página web propia para la difusión de sus productos y/o servicios.

VC21: Dominio de lenguas extranjeras, al menos del inglés, por parte del personal de la organización.

6.4.4 Indicadores comerciales

La Dirección de la organización debe contar con ciertos indicadores que estime oportunos. Algunos ejemplos de los mismos:

- Número de clientes.
- Número de ventas por producto.
- Número de ventas por cliente.
- Satisfacción del cliente, etc.

VC22: Definición y medición de indicadores comerciales por parte de la organización.

6.5 Proceso Productivo / Prestación del Servicio

Es requisito para obtener la Marca de Calidad Territorial el cumplimiento de la normativa vigente tanto general como específica para la prestación de Servicios Varios.

La organización debe determinar, de modo general:

- Los requisitos especificados por el/la cliente/a, incluyendo las actividades de entrega y posteriores a esta.

- Requisitos no establecidos por el/la cliente/a pero necesarios para el uso especificado o previsto.
- Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto. Cualquier otro que desee establecer la organización.

Es *aconsejable* que la organización facilite sistemas eficaces para la comunicación con los/las clientes/as. Esta comunicación será relativa a:

- Información sobre el producto.
- Consultas, contratos, pedidos.
- Retroalimentación del/la cliente/a incluyendo las quejas.

Los requisitos específicos a cumplir por las organizaciones elaboradoras de productos y prestación de servicios artesanales son los siguientes.

- Gestión de Compras.
- Gestión de Procesos.
- Control de la Prestación del Servicio.
- Identificación y trazabilidad.
- Preservación del producto.
- Control de los dispositivos de seguimiento y medición.
- Control del Producto No Conforme.
- Seguridad

6.5.1 Gestión de Compras.

La organización debe asegurarse de que las materias primas y materiales adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados, realizando las inspecciones u otras acciones necesarias para ello.

Especial importancia tendrá el control de aquellos servicios que incidan directamente en la calidad del servicio final y en los requerimientos que este debe cumplir.

La organización igualmente evaluará y seleccionará a aquellas entidades proveedoras que tengan una mayor capacidad para proveer servicios acordes a los requisitos de calidad establecidos.



Es aconsejable disponer de información relativa a las compras y subcontrataciones que se realizan, y muy especialmente las que atañen al servicio final, de forma que todas las compras y/o subcontrataciones vayan acompañadas de una descripción del producto/servicio a adquirir.

VC23: La organización debe disponer de documentos de compra/subcontratación que especifiquen los requisitos de compra.

Los productos y/o servicios contratados deberán ser en la medida de lo posible de entidades u organizaciones del territorio, preferentemente que ostenten la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos” u organizaciones de otros territorios certificados con Marca de Calidad Territorial.

VC24: Los servicios contratados y/o productos adquiridos a organizaciones del territorio, preferentemente con Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos”.

6.5.2 Gestión de Procesos.

La organización debe definir y controlar todos los procesos de gestión del comercio y/o prestación del servicio, así como los procesos relacionados con el cliente.

VC25: La organización debe identificar sus procesos, las personas responsables y definir los controles a realizar en cada uno de los procesos, con el objeto de garantizar la calidad final servicio prestado.

VC26: La organización debe definir todos los procesos a seguir, así como los controles específicos a realizar a las entidades proveedoras.

VC27: La organización debe definir todos los procesos relacionados con la clientela, incluyendo las especificaciones del servicio y gestión de reclamaciones.

VC28: Deberán estar definidos los procesos de venta y servicios postventa.

6.5.3 Control de la gestión del comercio y/o prestación del servicio.

La Organización debe planificar y llevar a cabo la prestación del servicio bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluirán:

- La disponibilidad de información que describa las características del servicio. Disponibilidad de instrucciones de trabajo cuando sea necesario.
- Uso del equipo apropiado.
- Disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.

VC29: Verificación de herramientas del control de proceso

En el caso de la venta, es necesario emitir documentos de compra por el establecimiento tales como: ticket de compra, factura si es solicitada y justificante de pago si se utiliza tarjeta.

VC30: Ofrecer ticket de la compra.

VC31: Archivo con todas las facturas emitidas por meses.

VC32: Admisión de pago con tarjeta.

6.5.4 Identificación y trazabilidad.

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el servicio por medios adecuados.

Cuando la trazabilidad sea requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del servicio.

VC33: Los productos/servicios están correctamente identificados en la recepción, almacenamiento y venta.

VC34: Se controla correctamente la trazabilidad ascendente y descendente.

6.5.5 Preservación del producto.

Cuando el servicio suponga la entrega de productos al cliente, la organización debe preservar la conformidad del producto. Esta preservación debe incluir, la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.

VC35: El producto es correctamente preservado (identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección).

6.5.6 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

La organización debe realizar el seguimiento y medición con los dispositivos adecuados. Cuando sea necesario estos equipos de medición y seguimiento deberán:

- Ajustarse o reajustarse.
- Identificarse para poder determinar el estado de calibración.
- Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.
- Protegerse contra daños y el deterioro durante la manipulación, mantenimiento y almacenamiento.

VC36: Seguimiento y medición de producto/servicio correctamente realizado y dispositivos ajustados y protegidos.

6.5.7 Control del Producto No Conforme.

La organización debe asegurarse que el servicio/producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega.

La organización tomará acciones para eliminar esa no conformidad detectada, así como para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.

VC37: Los productos/servicios no conformes se identifican correctamente y se definen acciones.

6.5.8. Seguridad

Además de cumplir los requisitos establecidos en la Carta de Responsabilidad Social, la organización deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos legales que afectan a las instalaciones y actividades del establecimiento teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Sistemas contra incendios
- Aparatos a presión (calderas)



- Aparatos de gas
- Instalaciones eléctricas
- Evacuación del local, en caso necesario
- Calefacción y aire acondicionado
- Equipos mecánicos.

VC38: Existirá un plano identificativos de las salidas de emergencia, situación de los extintores y pasos a seguir en caso de desalojo del establecimiento

VC39: La organización tendrá convenientemente realizado el preceptivo Plan de Riesgos Laborales que corresponda a la actividad que desarrolla.

