

Protocolo de Implantación y Evaluación de la Calidad para Servicios Auxiliares

Carta específica de Servicios Auxiliares de la Marca de Calidad Territorial PONIENTE GRANADINO CALIDAD RURAL

ED	DESCRIPCIÓN	FECHA APROBACIÓN JUNTA DIRECTIVA
01	Entrada en vigor del documento	Junio 2022



ACTIVIDAD DE COOPERACIÓN
AVE FÉNIX DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL
SUBMEDIDA 19.3 DEL PROGRAMA DE DESARROLLO RURAL DE ANDALUCÍA 2014-2020



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIOS AUXILIARES	5

1. INTRODUCCIÓN

La presente Carta Especifica de Servicios Auxiliares del territorio del Poniente Granadino tiene por objeto definir los requisitos que han de cumplir las empresas y entidades solicitantes, para poder usar la Marca de Calidad Territorial “Poniente Granadino Calidad Rural”.

Pueden ser certificadas con la Marca de Calidad Territorial “Poniente Granadino Calidad Rural” las empresas que tengan su domicilio social en el espacio geográfico, definido en la Carta General. También pueden ser certificadas las empresas que, no teniendo domicilio social en el territorio, sin embargo, dispongan de centros en el territorio si esta solicitud es aprobada por el Comité de Gestión y Control.

Este protocolo tiene como objetivo disponer de una buena guía y herramienta de trabajo, definidas mediante indicadores que desarrollan los estándares de calidad exigidos por el Comité de Gestión y Control de la Marca de Calidad Territorial.

Son normas básicas, mínimas, que pueden ser mejoradas en el quehacer diario por nuestra permanente inquietud de superación y adaptación a los cambios, buscando, siempre, lo mejor para las empresas certificadas, su clientela y el territorio.

Todos los indicadores se han definido con el fin único de cumplir los objetivos planteados por la Marca de Calidad Territorial para este sector. Dichos objetivos son:

- Fomentar servicios auxiliares sostenibles en territorio
- Promover el desarrollo de las empresas con Marca.
- Facilitar la información y formación al tejido empresarial.
- Facilitar una red de colaboración entre las empresas que ostentan la Marca.

- Unificar la visión de la clientela, haciendo que todos los establecimientos/servicios tengan las mismas características en cuanto a calidad, estética y prestigio.
- Mejorar la competitividad de las empresas con Marca, facilitando su comercialización.

Sera de aplicación además de los contenidos en este documento, los requisitos transversales de Responsabilidad Social Empresarial.

Cuando la organización haya obtenido algún tipo de certificación por parte de la Administración competente o entidad de certificación acreditada que determine el cumplimiento de la legislación correspondiente; con la comprobación de este extremo, será suficiente para asegurar que se llevan a cabo los indicadores.

2. INDICADORES DE CALIDAD DE SERVICIOS AUXILIARES

Este Reglamento promueve la adopción de un Sistema de Gestión, enfocado a la satisfacción de la clientela y a la mejora continua de los procesos desarrollados, cumpliendo además con objetivos económicos, sociales y medioambientales.

Además de cumplir con los indicadores que la normativa de aplicación exige, las empresas certificadas deberán además cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

- Se podrán certificar empresas auxiliares: Asesoramiento, Distribución, Transporte y Almacenamiento que desarrollen su actividad en el Territorio.
- Disponer los medios materiales y humanos adecuados para el desarrollo de la actividad. Las instalaciones deben ubicarse en lugares accesibles, de fácil identificación.
- Los servicios serán prestados por empresas especializadas con capacidad suficiente para asegurar la correcta ejecución del proceso. La información a clientas y clientes y empresas proveedoras debe ser veraz, clara y debe existir compromisos de cumplimiento de las condiciones de prestación del servicio.
- Se han de disponer de un Plan de contingencias ante situaciones de emergencia y desviaciones del proceso. Ante la aparición de complicaciones relacionadas con el servicio o ante incumplimiento de plazos de entrega, etc... para establecer las medidas de actuación cuando aparezca la incidencia.
- Presencia en Internet.
- Existencia de sistema de pago con tarjeta de crédito y/o sistemas de pagos on line.
- La empresa debe participar en la formación necesaria que le permita una correcta gestión de su actividad, como un conocimiento del territorio y de los principios y valores de la Marca "Poniente Granadino Calidad Rural" que les facilite su tarea como agentes de comunicación de la Marca. Dicha formación puede ser llevada a cabo por iniciativa de la propia empresa o a iniciativa del Grupo de Desarrollo Rural del Poniente Granadino u a iniciativa de otras instancias.
- Colaborar activamente y/o ser socia de la Asociación para el Desarrollo Sostenible del Poniente Granadino.