

# CARTA ESPECIFICA SERVICIOS AUXILIARES

## MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL LA VEGA DE GRANADA

ED	CAUSA	DESCRIPCIÓN	FECHA
01	APROBACIÓN	Entrada en vigor del documento	OCTUBRE 2022
02	REVISIÓN	Adaptación a proyecto Ave Fenix	DICIEMBRE 2021

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
CAPITULO I: INDICADORES .....	5



## INTRODUCCIÓN

En esta Carta Especifica / Reglamento se recogen los requisitos de aplicación para la obtención de la Marca de Calidad Territorial de la Vega de Granada para empresas / entidades de servicios auxiliares, asegurando la calidad en la realización de sus servicios y dotando de un mayor prestigio sus actividades dentro del ámbito territorial de la Comarca Vega-Sierra Elvira, siempre y cuando cumplan con los indicadores establecidos en este documento.

Pueden ser certificadas con la Marca de Calidad Territorial “La Vega de Granada” las empresas / entidades de servicios socio auxiliares: Talleres, Asesoramiento, Distribución, transporte y Almacenamiento, etc. ubicados en el espacio geográfico de La Vega-Sierra Elvira, definido en la Carta General. Se establece, como premisa básica para las organizaciones solicitantes de la Marca de Calidad Territorial, el cumplimiento de los mínimos exigidos por la legislación vigente para el ejercicio de su actividad. Por tanto, las normas aquí definidas son adicionales a las establecidas en la legislación. Por este motivo debemos recordar que la Marca de Calidad Territorial es una opción totalmente voluntaria dónde la organización toma la decisión de aplicar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad que satisfaga las expectativas de su clientela.

Esta Carta Especifica / Reglamento tiene el objetivo de ofrecer una buena guía y herramienta de trabajo. Con este fin, las presentes normas definidas mediante indicadores y pautas de actuación, 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 organizaciones certificadas, su clientela y el territorio.

Su cumplimiento es un deber básico, obligatorio y a partir del cual las organizaciones participantes podrán mejorar en actitud, aptitud, gestión, comercialización y cualificación.

## OBJETIVOS

- Distinguir la labor realizada en la buena gestión llevada por las empresas / entidades que llevan a cabo servicios auxiliares.
- Promover el desarrollo de las empresas y organizaciones que ostentan la Marca de Calidad Territorial La Vega Sierra Elvira.
- Facilitar una red de colaboración entre las organizaciones participantes del proyecto de Marca de Calidad Territorial.
- Unificar la visión de la clientela, haciendo que todas las organizaciones tengan las mismas características en cuanto a calidad, estética y prestigio.
- Mejorar la competitividad de las organizaciones con marca de Calidad Territorial.

Cuando la empresa / 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.

El equipo evaluador podrá determinar la exigencia de cumplimiento obligatorio o inmediato de alguno de los indicadores siendo este requisito discriminante para

la emisión de informe favorable de concesión o renovación de la Marca de Calidad Territorial. Además de los contenidos en este documento, se valorarán los requisitos transversales de responsabilidad Social Empresarial aplicables. El equipo evaluador durante la revisión de cumplimiento de los indicadores podrá determinar que alguno de ellos no sea aplicable en función de las características de la actividad desarrollada.

## CAPITULO I: INDICADORES

Esta Carta Especifica / Reglamento de evaluación de cumplimiento de principios y valores, tiene como objetivo valorar el cumplimiento de los requisitos definidos mediante indicadores y establece las directrices de servicio que pongan en valor de la dimensión territorial de la comarca.

Tras la evaluación de los criterios establecidos en los distintos indicadores, se identificarán áreas de mejora que darán lugar a objetivos específicos. La búsqueda de soluciones para alcanzar los objetivos determinará un plan de actuaciones consensuado con la entidad que será presentado al Comité de Gestión y control.

Los indicadores se agrupan en dos tipos: Discriminantes, que son de cumplimiento exigible e inmediato y De Mejora que pueden suponer un logro a medio plazo.

Indicador	EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURAS
Descripción del Indicador	Este indicador valorará la disponibilidad de recursos suficientes para satisfacer las necesidades individuales de

	la clientela, entendiendo como tales recursos económicos, de infraestructura, equipamiento y humanos.
<b>Tipo de Indicador</b>	Discriminante Si no se cumple el umbral básico, que en este caso es imprescindible, de logro, la empresa/producto no puede ser certificada
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se dispondrán de los recursos técnicos y de los profesionales con capacitación suficiente para realizar la actividad definida.</li> <li>• Los emplazamientos y zonas de atención al público deberán disponer de un Plan de mantenimiento continuo y revisable que incluya el mantenimiento de equipos y equipamientos, instalaciones, así como, compromiso de mejora de las instalaciones y los equipos con el fin de modernizar continuamente los servicios prestados.</li> <li>• El emplazamiento de atención al público debe ser de fácil acceso, estar debidamente señalado, especificando los servicios ofertados. Se valora el nivel de accesibilidad de los servicios, solicitud de citas por internet, disponibilidad de consultas on-line. Información aportada a la clientela, etc.</li> </ul>

<b>Indicador</b>	PLAN DE CONTINGENCIAS Y ATENCION A RECLAMACIONES
<b>Descripción del Indicador</b>	La entidad debe tener un plan de contingencias ante desviaciones de los procesos y un plan de atención ante reclamaciones.
<b>Tipo de Indicador</b>	Mejora: Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento

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.

<b>Indicador</b>	<b>GESTIÓN Y ORGANIZACIÓN</b>
<b>Descripción del Indicador</b>	Este indicador valorará el aseguramiento continuo de la calidad de los servicios y reducir la probabilidad de aparición de desviaciones del mismo
<b>Tipo de Indicador</b>	Mejora: Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento
Las empresas / organizaciones deben contar con definición y descripción clara de los servicios: características, condiciones, procesos, riesgos, forma de pago, etc... Así como, la descripción de los procesos desarrollados.	

Las empresas / entidades certificadas con la Marca de Calidad Territorial, deberán hacer uso de la misma en los lugares y bajo las condiciones indicadas en el Manual de uso de la Marca que el Comité de Gestión y Control le hará entrega una vez haya sido concedida.

Si alguna empresa / entidad hiciera un uso de la Marca, en lugar o modo, no establecido en el manual de uso se procederá a valoración por parte de Comité de Gestión y Control de la retirada de la certificación.