

RÉGIMEN PARA LA CERTIFICACIÓN DE LA MARCA DE CALIDAD DE SERVICIO EN EL PEQUEÑO COMERCIO

	CARGO	FECHA
APROBADOR POR:	Director Ejecutivo designado por el CSC	01/11/2008

INDICE

PORTADA	1
INDICE	2
1. INTRODUCCIÓN	3
1.1 EL CONSEJO SUPERIOR DE CÁMARAS COMO ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN: LAS CÁMARAS COMO DELEGACIONES DE LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN.....	3
1.2 ¿QUÉ ENTENDEMOS POR CALIDAD DE SERVICIO?	3
1.3 ¿QUÉ ES LA CERTIFICACIÓN?	4
1.4 OBJETIVOS DE LA MARCA.....	5
1.5 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.....	6
2. OBJETO	7
3. ÁMBITO DE APLICACIÓN	7
4. DEFINICIONES	7
5. CONCESIÓN DEL CERTIFICADO	8
5.1 FORMULARIO DE SOLICITUD.....	8
5.2 RECEPCION DE LA SOLICITUD.....	8
5.3 TRAMITACION DE LA SOLICITUD: AUDITORIA INICIAL	8
5.4 EVALUACIÓN Y TOMA DE DECISIÓN	9
5.5 CONCESIÓN DEL CERTIFICADO	9
6. MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO	10
6.1 AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO.....	10
6.2 EVALUACIÓN Y TOMA DE DECISIÓN	10
7. RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO	11
7.1 AUDITORIAS DE RENOVACIÓN.....	11
7.2 EVALUACIÓN Y TOMA DE DECISIÓN	11
7.3 EMISIÓN DEL CERTIFICADO RENOVADO	12
8. REGISTRO DE COMERCIOS CERTIFICADOS	12
9. USO DE LA MARCA	12
10. OBLIGACIONES DEL COMERCIO CERTIFICADO	12
11. SANCIONES	13
12. GESTIÓN DE RECURSOS	14
13. RECLAMACIONES	14
13.1 RECLAMACIONES SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS	14
13.2 RECLAMACIONES AL CSC SOBRE LOS COMERCIOS CERTIFICADOS	14
14. RENUNCIA AL CERTIFICADO	14
15. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD	15
16. RÉGIMEN FINANCIERO	15
17. CAMBIOS EN EL PRESENTE RÉGIMEN	15
ANEXO 1.- FORMULARIO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN	16

1. INTRODUCCIÓN.

1.1 EL CONSEJO SUPERIOR DE CÁMARAS COMO ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN: LAS CÁMARAS COMO DELEGACIONES DE LA ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN

El Consejo Superior de Cámaras, en adelante CSC, es una corporación de derecho público, con personalidad jurídica propia y con plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines (Ley 3/1993). Se trata de una entidad con estabilidad financiera y con los recursos necesarios (a través de las Cámaras y/o Consejos de Cámaras de ámbito autonómico) para el funcionamiento del sistema de certificación de la Marca “Cámaras – Calidad de servicio en el pequeño comercio”

El CSC tiene su sede social en la calle Ribera del Loira 12, 28042 de Madrid, España.

Es el Consejo Superior de Cámaras la entidad que actúa como entidad de certificación acreditada, pero el sistema o esquema de certificación está basado en la participación y/o adhesión de las Cámaras y/o Consejos de Cámaras de ámbito autonómico al sistema de certificación, de manera que éstas desarrollan gran parte de los procesos operativos del sistema de certificación: gestión de las solicitudes, preparación de la auditoría, realización de la auditoría, seguimiento de las certificaciones, etc..., por lo que el cliente de la Marca (en adelante el comercio y/o establecimiento) tratará todos los asuntos del proceso de certificación con la Cámara y/o Consejos de Cámaras de ámbito autonómico correspondiente.

De esta manera las Cámaras y/o Consejos de Cámaras de ámbito autonómico que se han adherido al sistema de certificación de la Marca “Cámaras – Calidad de servicio en el pequeño comercio”, actúan como emplazamientos o delegaciones del CSC para las actividades de certificación.

El CSC y las Cámaras adheridas, en adelante “las Cámaras”, al sistema llevan a cabo la certificación de los servicios conforme a lo establecido en la Norma UNE-EN 45011:1998.

1.2 ¿QUÉ ENTENDEMOS POR CALIDAD DE SERVICIO?

El comercio es una actividad que se desarrolla directamente ante el público y que éste percibe de manera simultánea a su ejecución.

Es el propio cliente quien recibe y verifica directamente la *buena o mala calidad de servicio*, no es posible realizar una inspección previa sobre la adecuación o no a sus requisitos.

La percepción de la calidad de un cliente respecto a un comercio, no se mide sólo por el nivel de calidad de los productos que expide.

Se tienen en cuenta otros factores como: Atención, Trato, Orden y limpieza, Relación calidad-precio, Decoración, Asesoramiento, Profesionalidad, Servicios accesorios, etc.

A continuación se recoge la definición de “Calidad de Servicio”, recogida en el apartado 2 “términos y definiciones” de la Norma UNE 175001-1 “Calidad de servicio para pequeño comercio”:

Calidad de servicio:

“Capacidad para satisfacer las expectativas y requisitos de los clientes durante la actividad de venta y la prestación de los servicios adicionales”.

Fuente: Norma UNE 175001-1 -1

Apdo. 2 “términos y definiciones”

1.3 ¿QUÉ ES LA CERTIFICACIÓN?

Existe cierta confusión entre el significado de dos términos:

NORMALIZACIÓN

CERTIFICACIÓN

Veamos a continuación qué significa cada uno de ellos:

¿QUÉ ES LA NORMALIZACIÓN?

Esta actividad consiste en la elaboración y difusión de normas.

La normalización es una actividad encaminada a establecer las características técnicas que deberá reunir un producto, un bien o servicio, un sistema de gestión, una persona, etc.

Las normas ofrecen un lenguaje común de comunicación entre las empresas, la Administración, los usuarios y consumidores.

¿QUÉ ES LA CERTIFICACIÓN?

La actividad de certificación se basa en la emisión de marcas o certificados que atestiguan que una organización o su sistema de gestión, un producto, un proceso, un servicio o incluso una persona, es conforme con los requisitos de una determinada norma o especificación técnica.

Certificación de establecimientos comerciales

La norma que utilizaremos como referente para certificar la calidad de servicio de los establecimientos comerciales es la UNE 175001-1 "Calidad de servicio para pequeño comercio".

Así pues, lo que se certifica es que la **calidad de servicio** que ofrece un establecimiento comercial, **para la actividad de venta y servicios complementarios**, cumple con los requisitos definidos en esta norma.

La función del Auditor es evaluar si el establecimiento cumple o no con los requisitos de la Norma UNE 175001-1.

Ventajas de la certificación para los establecimientos:

- ✓ Ayuda al comerciante a comprobar el cumplimiento de los requisitos de una norma que considera favorable para que el negocio obtenga mejores resultados.
- ✓ Ya no son únicamente los responsables del negocio quienes piensan que trabajan correctamente; el organismo certificador comprueba que es así y les indica las áreas en las que deben mejorar.
- ✓ Ofrece mayor credibilidad ante el mercado. Los clientes tendrán más confianza en el establecimiento ya que el hecho de ostentar el certificado se convierte en una garantía de buen trato y servicio.

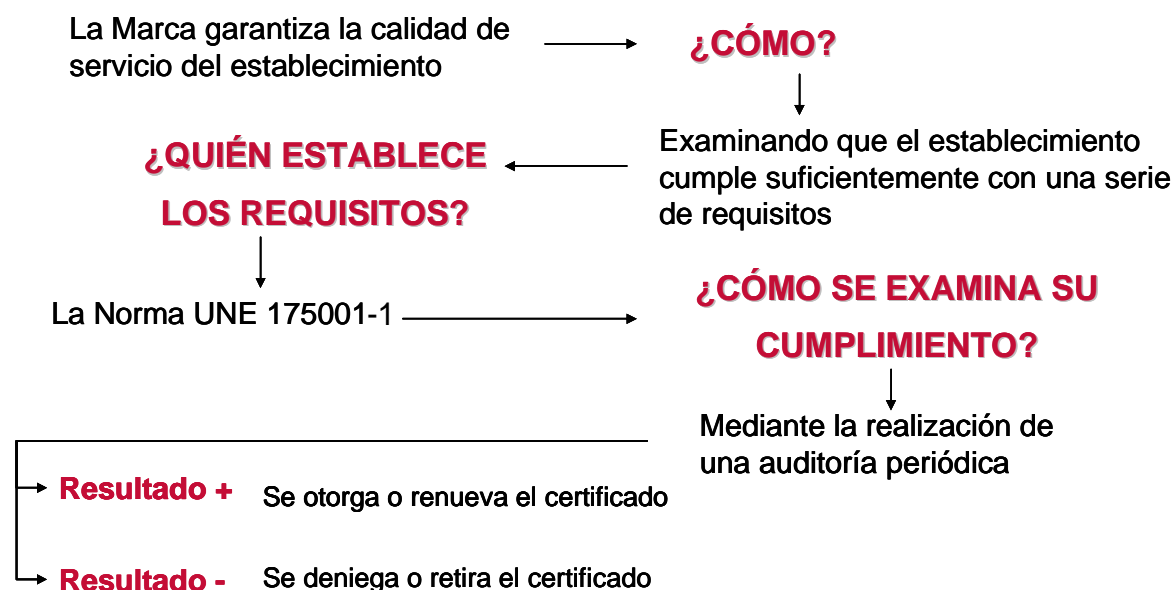
Debemos recordar en todo caso, que la certificación conforme a una norma es **VOLUNTARIA**.

Cada establecimiento decide libremente si le interesa que un tercero independiente (el Auditor) compruebe el cumplimiento con los requisitos de la Norma UNE 175001-1 y lo certifique públicamente.

Se emitirá un único certificado por cada establecimiento comercial.

El Consejo Superior de Cámaras puede retirar el certificado y la autorización para utilizar la Marca al establecimiento en cualquier momento, si detecta que éste ha dejado de cumplir con los requisitos exigidos en la norma o que realiza un mal uso de la Marca. Por ejemplo, dando a entender que establecimientos que no han sido auditados también están certificados por llamarse igual o pertenecer al mismo propietario; o que la certificación se refiere a otros ámbitos diferentes a la calidad de servicio como pueden ser los productos o la gestión del establecimiento.

EN RESUMEN:



1.4 OBJETIVOS DE LA MARCA





Objetivo general de la Marca

- ✓ Colaborar de manera efectiva en el cambio cultural y estratégico que supone incorporar la calidad de servicio como eje principal en la gestión del comercio minorista.

Objetivos específicos

- ✓ Desarrollar un Sistema que permita a las Cámaras de Comercio y/o Consejos de Cámaras de ámbito autonómico adheridas al sistema de certificación, gestionar el proceso de certificación de la calidad de servicio prestada por los comercios (emisión y renovación de certificados).
- ✓ Homogeneizar la interpretación de la Norma UNE-175001-1 “calidad de servicio para pequeño comercio” a utilizar como referencial de certificación entre todos los Auditores.
- ✓ Conseguir que la Marca “Cámaras- calidad de servicio en el pequeño comercio” se convierta en una garantía de calidad frente al cliente.

1.5 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

-  Norma UNE-EN 45011:1998. Requisitos generales para entidades que realizan la certificación de producto.
-  Norma UNE 175001-1. Calidad de servicio en el pequeño comercio.
-  CGA-ENAC-CPR. Criterios generales de acreditación. Competencia técnica de las entidades de certificación de producto.
-  CEA-ENAC-06. Criterios Específicos de Acreditación. Requisitos de Entidades de Certificación de Servicios (EN 45011).

2. OBJETO.

En el presente Régimen se establecen las condiciones generales para obtener, mantener, ampliar, renovar, reducir, suspender, anular o retirar el Certificado y el derecho de uso de la Marca “Cámaras – Calidad de servicio en el pequeño comercio”.

La Marca “Cámaras – Calidad de servicio en el pequeño comercio” cumple con los requisitos de la norma UNE EN 45011.

Con la Marca indicada anteriormente se acredita que los servicios que las ostentan son objeto de las evaluaciones o controles del sistema de certificación descrito en el presente Régimen y que el CSC y las Cámaras han obtenido la adecuada confianza en su conformidad con la norma correspondiente. Lo anterior consta en el Certificado que se otorga, junto con la licencia del uso de la Marca.

Además de las condiciones establecidas en este Régimen, serán de aplicación las condiciones contractuales generales y específicas que se establezcan en la solicitud de certificación (anexo 1 del presente régimen). Dichas condiciones serán complementarias, y no contradictorias, con las contenidas en el Régimen.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

La norma aplicable para evaluar la conformidad de los servicios es el documento normativo: ***Norma UNE 175001-1 -1 “Calidad de servicio para pequeño comercio”.***

Por lo tanto podrán optar a la certificación de sus servicios con la Marca “Cámaras – Calidad de servicio en el pequeño comercio” aquellos comercios que cumplan con los siguientes requisitos:

- 1) La actividad del establecimiento a certificar debe estar incluida en el Anexo A de la Norma 175001-1 - Parte 1.
- 2) La actividad del establecimiento a certificar debe estar incluida en el Capítulo 1: objeto y campo de aplicación de la misma norma.
- 3) El número de trabajadores del establecimiento a certificar debe ser menor de 20 personas.

4. DEFINICIONES.

Para la utilización del presente Régimen se aplican las definiciones contenidas en la Norma UNE-EN 45011:1998 “Requisitos generales para entidades que realizan la certificación de producto”.

Se emplean asimismo las definiciones siguientes:

Comercio / establecimiento: entidad legal o una parte de la misma identificable en cualquiera de sus formas jurídicas legalmente reconocidas.

Comercio / establecimiento certificado: organización a la que el CSC ha otorgado el Certificado y la licencia del uso de la Marca.

Nota: Cuando se menciona en el Régimen el término genérico “Cámaras”, éste hace referencia a las Cámaras de Comercio y/o Consejos de Cámaras de ámbito autonómico que se han adherido al sistema de certificación de la Marca “Cámaras - calidad de servicio en el pequeño comercio”.

5. CONCESIÓN DEL CERTIFICADO.

5.1 FORMULARIO DE SOLICITUD

Cualquier comercio puede solicitar a las Cámaras la certificación y consecuente concesión del Certificado, siempre que se cumplan con las condiciones establecidas en el *apartado 3.- Ámbito de aplicación* del presente Régimen.

Las Cámaras facilitarán a todas las organizaciones que lo requieran la documentación necesaria para efectuar la solicitud. La documentación entregada al comercio solicitante es la siguiente:

- Formulario de Solicitud (ver anexo 1 del presente Régimen).
- Copia del presente Régimen: RG.01. Régimen para la certificación de la Marca “Cámaras – Calidad de servicio en el pequeño comercio”.
- Copia del Régimen Financiero de la Marca “Cámaras – Calidad de servicio en el pequeño comercio”.

Con la información recibida, la Cámara aplicará las condiciones contractuales económicas según el Régimen Financiero de la Marca “Cámaras – Calidad de servicio en el pequeño comercio” y técnicas que son de aplicación. El proceso de certificación se iniciará con la aceptación por parte del comercio de dichas condiciones, que podrán ser modificadas a lo largo del proceso de certificación, mantenimiento o renovación, previo acuerdo de las partes.

La Cámara se reserva el derecho a no admitir a trámite una solicitud de concesión de Certificado cuando esté en contra de sus fines u objeto, pudiera afectar negativamente a la imagen del sistema de certificación, o considere que no dispone de la competencia técnica o capacidad necesaria para tramitar la solicitud referida.

5.2 RECEPCION DE LA SOLICITUD

La Cámara analizará la solicitud y la información remitida por el comercio y solicitará la información complementaria que precise con el fin de llevar a cabo la auditoría inicial.

Si la solicitud es conforme con lo establecido en el presente Régimen, se procederá a abrir el expediente e iniciar el proceso de tramitación.

A la recepción de la solicitud se procederá a la emisión de la factura a la que hubiera lugar.

La Cámara podrá decidir la anulación de la solicitud si por razones ajenas a su voluntad, no se lleva a cabo la auditoría inicial antes de que transcurra un año desde su recepción.

5.3 TRAMITACION DE LA SOLICITUD: AUDITORIA INICIAL

Una vez abierto el expediente, se iniciará el proceso de tramitación.

La auditoría inicial tiene como finalidad determinar si calidad de servicio prestada por el comercio cumple con los requisitos establecidos en el documento normativo.

Con carácter general, esta auditoría se llevará a cabo utilizando la siguiente metodología:

El comercio recibirá la visita de un Auditor, que comprobará *in situ* el desarrollo de la actividad en el establecimiento y elaborará un informe describiendo las áreas auditadas y las desviaciones encontradas si las hubiera. La organización se someterá dos tipos de evaluaciones o controles:

- “Compra Misteriosa”: se efectuará una evaluación mediante la técnica de Cliente Misterioso, que será previa a la auditoría general del establecimiento.

Posteriormente el auditor se identificará y procederá a realizar la auditoría al establecimiento.

- Auditoría general al establecimiento: búsqueda de evidencias documentales del sistema de gestión del establecimiento. Se procederá a verificar el grado de cumplimiento de los requisitos de calidad de servicio exigidos por el documento normativo.

Los resultados de la auditoría inicial se reflejarán en informes de carácter confidencial en los que se indicarán, en su caso, las no conformidades detectadas. Los informes de auditoría son propiedad del CSC y las Cámaras; un ejemplar de los mismos quedará en poder del comercio.

Si existen no conformidades, el comercio deberá presentar un plan de acciones correctivas necesarias, indicando los plazos previstos para su puesta en práctica y aportando el número máximo de pruebas que evidencien que dichas acciones se han llevado, o se llevarán a cabo, y en qué plazo. En el caso de existir no conformidades importantes, será necesario que el comercio auditado presente evidencias suficientes de que las acciones correctivas adecuadas están implantadas.

5.4 EVALUACIÓN Y TOMA DE DECISIÓN

El sistema de certificación, a través del Comité Técnico de Certificación, evaluará la información recopilada en la auditoría inicial y, si existen no conformidades, el plan de acciones correctivas propuesto por el comercio, pudiendo solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas.

En relación con la certificación y la concesión del correspondiente Certificado que lo atestigua, y en función de toda la información evaluada, se adoptará uno de los siguientes acuerdos:

- Conceder el Certificado.
- Conceder el Certificado y, tras ello, llevar a cabo una auditoría extraordinaria.
- No conceder el Certificado hasta la realización de una auditoría extraordinaria con resultados satisfactorios.
- Denegar la concesión de Certificado.

Estas auditorías extraordinarias, a realizar en plazo determinado por la Cámara en cada caso, tienen como finalidad verificar la resolución de las no conformidades detectadas durante la auditoría inicial. La no realización de la auditoría extraordinaria en los plazos indicados por la Cámara dará lugar a la no concesión o a una de las sanciones previstas en el Capítulo 11. Tras la realización de la auditoría extraordinaria y, si procede, el análisis de las acciones correctivas propuestas por el comercio, se adoptará un nuevo acuerdo.

La Cámara comunicará a la organización las decisiones adoptadas y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de recurso según se establece en el Capítulo 12.

5.5 CONCESIÓN DEL CERTIFICADO

Tras su concesión, la Cámara emitirá un Certificado válido por un máximo de cinco años al comercio certificado, en el que se detallará, entre otros, documento normativo aplicable, el alcance, actividades y ubicaciones, del servicio certificado.

Con la concesión del Certificado, la Cámara otorgará al comercio certificado licencia para usar la Marca "Cámaras – Calidad de servicio en el pequeño comercio". En ningún caso, esta licencia puede ser empleada por, ni transferida a, otro centro de actividad, comercio, o alcance distinto a los que se refiera el Certificado.

Durante el mantenimiento o renovación de la certificación, el comercio puede solicitar a la Cámara la modificación del alcance, actividades y ubicaciones, certificados.

La Cámara evaluará dicha solicitudes y establecerá, en cada caso, su viabilidad y la evaluación o auditoría necesaria para proceder a dicha modificación.

El proceso de certificación no exime en ningún caso de las garantías y responsabilidades que correspondan a la organización conforme a la legislación vigente, sea cual sea el servicio certificado. El CSC y las Cámaras no se harán responsables, en ningún caso, de cualesquiera incumplimientos de la legislación vigente de la mencionada organización o de los derivados de sus actividades.

6. MANTENIMIENTO DEL CERTIFICADO.

6.1 AUDITORIAS DE SEGUIMIENTO

Durante el período de validez del Certificado, la Cámara efectuará auditorías anuales de seguimiento al comercio certificado con el fin de comprobar si este se mantiene eficazmente implantado en el alcance certificado y, por tanto, se mantienen las condiciones que dieron lugar a la concesión de dicho Certificado.

Se efectuarán tres auditorías de seguimiento, la primera de las cuales se llevará a cabo antes de que transcurra un año natural desde la fecha de finalización de la auditoría inicial; la segunda se llevará a cabo antes de que transcurra un año natural después de la primera y así sucesivamente. Tras estas tres, la siguiente sería la auditoría necesaria para llevar a cabo la renovación del Certificado.

Los resultados de las auditorías de seguimiento se reflejarán en informes de carácter confidencial en los que se indicarán, en su caso, las no conformidades detectadas. Los informes de auditoría son propiedad del CSC y las Cámaras; un ejemplar de los mismos quedará en poder del comercio certificado.

Si existen no conformidades importantes, el comercio deberá presentar un plan de acciones correctivas necesarias, indicando los plazos previstos para su puesta en práctica y aportando las pruebas necesarias que evidencien que dichas acciones se han llevado o se están llevando a cabo.

6.2 EVALUACIÓN Y TOMA DE DECISIÓN

Tras cada auditoría de seguimiento, el Comité Técnico de Certificación evaluará los informes derivados y el plan de acciones correctivas, si procede, propuesto por el comercio;

En función de toda la información evaluada, adoptará uno de los siguientes acuerdos:

- Se mantiene la certificación, con o sin reducción del alcance.
- Es preciso llevar a cabo una auditoría extraordinaria con el fin de comprobar la implantación de las acciones correctivas. En este caso el mantenimiento de la certificación queda supeditado al resultado de la evaluación de la misma. Tras la realización de la auditoría extraordinaria y, si procede, el análisis de las acciones correctivas propuestas por el comercio certificado, se adoptará un nuevo acuerdo de entre los indicados en este epígrafe. La no realización de la auditoría extraordinaria en los plazos indicados por la Cámara dará lugar a la una de las sanciones previstas en el Capítulo 11.
- Es preciso imponer una de las sanciones previstas en el Capítulo 11.

La Cámara comunicará al comercio certificado los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de recurso según se establece en el Capítulo 12.

7. RENOVACIÓN DEL CERTIFICADO.

7.1 AUDITORIAS DE RENOVACIÓN

Antes de finalizar el período de validez del Certificado, se efectuará una auditoría al comercio certificado con el fin de verificar si procede su renovación.

La auditoría de renovación evaluará si, en la práctica y a la vista de los cambios internos y externos, el comercio certificado es eficaz y contribuye al logro de la política y los objetivos de la certificación.

Los resultados de la auditoría de renovación se reflejarán en informes de carácter confidencial en los que se indicarán, en su caso, las no conformidades detectadas. Los informes de auditoría son propiedad del CSC y las Cámaras; un ejemplar de los mismos quedará en poder del comercio certificado.

Si existen no conformidades, el comercio certificado presentará un plan de acciones necesarias para corregirlas indicando los plazos previstos para su puesta en práctica y aportando las pruebas necesarias para evidenciar que dichas acciones se han llevado o se están llevando a cabo.

Para que el Certificado pueda ser renovado antes de su expiración, el plazo de implantación de las correcciones y acciones correctivas no debe superar su fecha de caducidad.

Si el comercio no desea que el Certificado sea renovado, debe comunicarlo por escrito a la Cámara al menos 4 meses antes de su fecha de caducidad.

7.2 EVALUACIÓN Y TOMA DE DECISIÓN

El Comité Técnico de Certificación evaluará la información recopilada en la auditoría de renovación y el plan de acciones propuesto por el comercio, pudiendo solicitar aclaraciones, más información o alternativas a las acciones propuestas. En función de toda la información evaluada adoptará uno de los siguientes acuerdos:

- Renovar el Certificado, con o sin reducción del alcance.
- Renovar el Certificado y, tras ello, llevar a cabo una auditoría extraordinaria.
- No renovar el Certificado hasta la realización de una auditoría extraordinaria con resultados satisfactorios.
- Aplicar una de las sanciones previstas en el Capítulo 11.

Estas auditorías extraordinarias, a realizar en el plazo determinado por la Cámara en cada caso, tienen como finalidad verificar la resolución de las no conformidades detectadas durante la auditoría de renovación. La no realización de la auditoría extraordinaria en los plazos indicados por la Cámara dará lugar a la no renovación o a la aplicación de una de las sanciones previstas en el Capítulo 11. Tras la realización de la auditoría extraordinaria y, si procede, el análisis de las acciones correctivas propuestas por el comercio, se adoptará un nuevo acuerdo de entre los indicados en este epígrafe.

La Cámara comunicará a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe la interposición de recurso según se establece en el Capítulo 12.

7.3 EMISIÓN DEL CERTIFICADO RENOVADO

Tras el acuerdo de renovación, la Cámara emitirá un nuevo Certificado por un plazo máximo de cinco años de vigencia. Las renovaciones del Certificado se realizan por períodos consecutivos máximos de cinco años. Durante dichos períodos, el comercio certificado será objeto del mantenimiento de su certificación descrito en el Capítulo 6.

8. REGISTRO DE COMERCIOS CERTIFICADOS

El sistema de certificación mantiene un registro público de los comercios certificados, cuya finalidad es evidenciar públicamente la concesión y estado de sus Certificados.

Dicha información se encuentra disponible para su consulta en la página Web de la Marca: www.calidad-comercio.com.

9. USO DE LA MARCA

La Marca “Cámaras – Calidad de servicio en el pequeño comercio” referida en este Régimen es propiedad exclusiva del CSC.

Sólo los comercios certificados por el CSC y las Cámaras están autorizados a utilizar la Marca.

El uso la Marca está sujeto a las condiciones comunicadas por el CSC y las Cámaras (Manual de Identidad de la Marca-CD ROM).

El comercio certificado no puede hacer uso de la Marca, del Certificado o de su condición de comercio certificado por el CSC desde el momento en que:

- El período de validez del Certificado que dio lugar a la licencia de uso correspondiente expire.
- El CSC o las Cámaras comuniquen las sanciones de suspensión temporal o de retirada definitiva del Certificado.
- El comercio solicite una suspensión voluntaria temporal o renuncie a su Certificado.

10. OBLIGACIONES DEL COMERCIO CERTIFICADO

Además de cumplir con los requisitos establecidos en los otros capítulos, el comercio certificado está obligado a:

- a. Permitir al equipo auditor designado por la Cámara el acceso a los documentos, datos e instalaciones relacionados con la calidad de servicio. La Dirección del comercio y sus colaboradores deben estar a disposición del equipo auditor durante la realización de las auditorías.
- b. Informar al equipo auditor de todos aquellos hechos que se consideren relevantes para la evaluación de la calidad de servicio y facilitar en todo momento su trabajo.
- c. Efectuar los pagos correspondientes a los gastos derivados de la certificación.
- d. Comunicar por escrito a la Cámara sin demora:
 - La solicitud de una suspensión voluntaria temporal de la certificación por cese de actividad, traslado de instalaciones, u otra justificación.
 - Las modificaciones que afecten al alcance certificado o a las condiciones contractuales.

-
- Las modificaciones jurídicas de la empresa o cambios en la razón social que afecten al alcance del Certificado o a las condiciones contractuales.
 - e. Tener y poner a disposición de la Cámara de un procedimiento para el tratamiento y registro de las reclamaciones realizadas sobre los servicios certificados, así como de las acciones correctivas a que dieran lugar.
 - f. Permitir que el personal de entidades de acreditación, organismos o administración competentes, asistan como observadores a la realización de cualquier tipo de auditoría efectuada por la Cámara en sus instalaciones. Los gastos ocasionados por dicha asistencia no serán imputados al comercio.
 - g. En el caso de retirada o renuncia del Certificado, el comercio certificado se compromete a:
 - No hacer ningún tipo de uso del Certificado, copias o reproducciones del mismo, o del hecho de haber estado certificado.
 - Retirar de su documentación, publicidad o datos cualquier referencia de la certificación que se le concedió en su momento.
 - Cesar de manera inmediata cualquier uso de la Marca.

11. SANCIONES

El incumplimiento por parte del comercio certificado del presente Régimen o de las condiciones contractuales específicas, puede ser objeto de sanción, para lo cual se tendrá en cuenta la gravedad del incumplimiento y la reiteración en el mismo.

Se establecen las siguientes medidas:

- Apercibimiento, con o sin aumento de la frecuencia de las auditorías de seguimiento.
- Suspensión temporal del Certificado, con o sin realización de una auditoría extraordinaria para evaluar si el motivo que originó la sanción ha sido eficazmente resuelto. En particular, se establecerá esta sanción cuando: el comercio certificado ha dejado de cumplir de forma persistente o grave los requisitos de la certificación.
- Retirada o reducción del alcance del Certificado. En general, se establecerá esta sanción cuando no se resuelvan los problemas que dieron lugar a la suspensión en el plazo establecido por la Cámara.

La Cámara, con carácter previo a la adopción del acuerdo, notificará la propuesta de sanción al comercio certificado, otorgándole un plazo de quince días para que pueda realizar las alegaciones que estime oportuno al efecto.

La Cámara comunicará al comercio los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe interposición de recurso según se establecen el Capítulo 12.

El sistema de certificación tendrá accesible al público información relativa a las certificaciones suspendidas o retiradas y, de estas últimas, por un plazo de un año desde la fecha de la retirada.

En caso de retirada, el CSC lo indicará en el Registro público y suprimirá de cualquier otro documento publicitario que considere oportuno, toda referencia al comercio certificado, así mismo procederá a anular el Certificado correspondiente.

12. GESTIÓN DE RECURSOS

Cualquier comercio certificado podrá elevar un escrito razonado contra los acuerdos adoptados por el CSC y las Cámaras en aplicación del RG-01. Régimen para la Certificación de la Marca de Calidad de Servicio en el pequeño comercio, y que le afecten directamente en un plazo de 30 días a partir de la recepción del acuerdo. La interposición de un escrito razonado no interrumpe la aplicación del acuerdo adoptado.

El Comité de Calidad y Certificación resolverá la petición mediante resolución motivada. En la resolución del recurso el Comité de Calidad y Certificación podrá solicitar información adicional a los agentes involucrados antes de adoptar una resolución firme.

13. RECLAMACIONES

13.1 RECLAMACIONES SOBRE LOS SERVICIOS PRESTADOS

Cualquier comercio certificado por el CSC y las Cámaras o en proceso de certificación, podrá presentar una reclamación sobre el servicio recibido, debiendo ser dirigida por cualquier medio fehaciente a la Cámara.

A la recepción de la misma, se evaluará y comunicará al comercio si el motivo de la reclamación es procedente, en cuyo caso adoptará las medidas necesarias para evitar en la medida de lo posible su repetición y, según proceda, las medidas reparadoras a adoptar.

En el caso de que el comercio discrepe de la evaluación efectuada por la Cámara, podrá recurrir ante los organismos competentes que la legislación vigente identifique en cada caso.

13.2 RECLAMACIONES AL CSC SOBRE LOS COMERCIOS CERTIFICADOS

Las reclamaciones acerca de los servicios certificados deben ser comunicadas previamente al comercio certificado, la cual debe tratarla conforme a su procedimiento de tratamiento de reclamaciones.

En el caso de que el reclamante (cualquier parte interesada del sistema de certificación: cliente final o consumidores, representantes de los comerciantes, administración pública, asociaciones de usuarios, etc...), no esté satisfecho con el tratamiento dado a su reclamación, podrá dirigirse a la Cámara para informarle, por cualquier medio fehaciente, de esta circunstancia.

Cuando se recepcione la reclamación, la Cámara evaluará si le corresponde su valoración, para lo que es necesario que:

- el motivo de la reclamación, realmente, esté amparado por el servicio certificado,
- haya sido puesta en conocimiento y tratada por el comercio certificado.

La Cámara acusará recibo informando sobre la procedencia o no de valorar la reclamación.

En caso positivo, la Cámara solicitará del comercio certificado información sobre el tratamiento dado a la reclamación, las causas que pudieron producirla y las acciones correctivas correspondientes.

14. RENUNCIA AL CERTIFICADO

El comercio certificado puede renunciar en cualquier momento al Certificado, en cuyo caso lo comunicará por escrito a la Cámara por cualquier medio fehaciente que garantice su recepción.

La renuncia por parte del comercio certificado conlleva la pérdida del Certificado y la cancelación de la autorización del uso de la Marca.

La renuncia no exime de las obligaciones económicas contraídas previamente.

15. COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

El CSC y las Cámaras tratan de forma confidencial, y de conformidad con la legislación vigente, toda la información, datos y documentos de los comercios a los que pueda tener acceso durante los procesos de concesión, mantenimiento o renovación del Certificado.

La información relativa a un comercio certificado no será revelada sin su previo consentimiento escrito. Cuando el CSC y las Cámaras estén obligados por Ley a aportar información de un comercio, así lo hará si bien previamente se le notificará dicho hecho. Sólo en el caso en que por Ley se establezca la prohibición de notificarlo ésta no se llevará cabo.

El CSC y las Cámaras pueden mostrar, no obstante, el contenido de sus archivos a los organismos de acreditación con el fin de mostrar evidencias documentales del cumplimiento de este Régimen, o a las autoridades competentes en el caso de que el Certificado presuponga conformidad con algún reglamento de obligado cumplimiento, o a la administración.

El CSC y las Cámaras cumplirán escrupulosamente en sus actividades de certificación de servicios con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

16. RÉGIMEN FINANCIERO

La Cámara comunicará a cada comercio el precio del servicio de la certificación, su mantenimiento y renovación. Estas condiciones serán las establecidas en el Régimen Financiero de la Marca “Cámaras – Calidad de servicio en el pequeño comercio” que se entrega al comercio solicitante junto con el formulario de solicitud de certificación.

La suspensión temporal o la retirada definitiva del Certificado no dará derecho al reembolso de los pagos efectuados hasta esa fecha por el comercio, ni exime del pago de las obligaciones contraídas con la Cámara previamente.

17. CAMBIOS EN EL PRESENTE RÉGIMEN

Toda modificación del presente Régimen se comunicará por escrito a los comercios que han solicitado la certificación y a los certificados, precisando, en caso necesario, el plazo que se concede para aplicar las nuevas condiciones.

ANEXO 1.- FORMULARIO DE SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN:

NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO:			
ACTIVIDAD DEL ESTABLECIMIENTO:			
HORARIO DE APERTURA DEL ESTABLECIMIENTO:			
RAZÓN SOCIAL:			IAE:
N.I.F.:	DIRECCIÓN:		
POBLACIÓN:	CÓDIGO POSTAL:		
TELÉFONO:	FAX:		
CORREO ELECTRÓNICO:	Nº TRABAJADORES:		
Nº DE CUENTA BANCARIA:			
EL ESTABLECIMIENTO DESEA CERTIFICARSE (táchese lo que proceda)			
ANTES DE UN MES	ANTES DE TRES MESES	ANTES DE SEIS MESES	OTRO PLAZO

D. _____, con D.N.I. _____, en calidad de (responsable del establecimiento, propietario, gerente, administrador...) _____.

DECLARA:

- Que ha recibido el Anexo I con la información sobre el proceso de certificación y acepta sus términos y condiciones.
- Que acepta las visitas de los Auditores a su establecimiento durante el horario comercial sin previa notificación.
- Que acepta la devolución de los artículos adquiridos durante la auditoría y el reintegro del importe abonado.
- Que está conforme con el importe a pagar de _____ € y realizará el pago de modo previo a la auditoría, según las instrucciones de la Cámara.
- Que acepta el resultado de la auditoría sea cual fuere, una vez que el informe derivado de la misma haya sido revisado por los órganos competentes del Consejo Superior de Cámaras.
- Que se compromete a utilizar, según los requisitos del Consejo Superior de Cámaras, la Marca en caso de obtenerla.
- Que los datos incluidos en este documento son ciertos y autoriza a la Cámara a cederlos a cuantas personas colaboren en el proceso de certificación.
- Que de acuerdo con lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, doy mi consentimiento expreso para que mis datos sean incluidos en un fichero automatizado del que es titular el Consejo Superior de Cámaras de Comercio, con domicilio en C/ Ribera del Loira 12, 28042 MADRID y puedan ser utilizados con la finalidad de gestionar el proceso de certificación de la Marca "Calidad de servicio en el pequeño comercio". Asimismo consiento que mis datos sean cedidos a la Cámara de Comercio de _____, con domicilio en _____, para el mismo fin. Igualmente doy mi consentimiento expreso para que los datos obtenidos puedan ser utilizados para el cumplimiento de las funciones público-administrativas encomendadas a las Cámaras y al Consejo Superior de Cámaras en la Ley 3/1933, de 22 de Marzo, Básica de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación. Declaro estar informado sobre los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, que podré ejercitar en la dirección indicada.

Y SOLICITA:

Que el establecimiento comercial al que se refieren los datos anteriores y que representa, sea auditado y opte, en caso de que el resultado de la auditoría así lo recomiende, a la utilización del distintivo que otorga el Consejo Superior de Cámaras a aquellos establecimientos que cumplen con los requisitos de la Norma UNE 175001-1.

He leído y acepto las cláusulas del presente documento, en _____ a ____ de _____ de 20__.

Firmado: D/Dª.

(A rellenar por personal de Cámara)		
¿ESTÁ INCLUIDA EN EL ANEXO "A" DE LA NORMA?	SI	NO
¿ESTÁ INCLUIDA EN CAPÍTULO 1 "Objeto y campo aplicación"?	SI	NO
EL NÚMERO DE TRABAJADORES ES MENOR A VEINTE:	SI	NO
¿SE ACEPTA LA SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN?	SI	NO
¿EPÍGRAFE- SECTOR CON NORMA ESPECÍFICA?	SI	NO
FECHA ALTA EN BASE DE DATOS ESTABLECIMIENTOS:		
NÚMERO DE EXPEDIENTE:		

Aceptado

ANEXO I

Consideraciones generales sobre el proceso de certificación de la calidad de servicio del establecimiento comercial.

- Se comprobará la adecuación del servicio prestado por el establecimiento conforme a los requisitos establecidos en la Norma 175001-1.
- Para realizar dicha comprobación, un miembro del equipo auditor realizará una visita al establecimiento y efectuará una compra, y/o una solicitud de compra, y/o una devolución sin identificarse.
- Una vez concluida la operación simulada, el Auditor se identificará ante el personal y solicitará su colaboración para:
 - Devolver los artículos comprados y que le sea reintegrado el importe abonado por los mismos.
 - Continuar con la evaluación del resto de los requisitos de la norma.
- El personal que se encuentre en ese momento en el establecimiento, aceptará la devolución de los artículos adquiridos y reintegrará el importe abonado por los mismos, a través del mismo medio de pago utilizado para la compra.
- El personal que se encuentre en ese momento en el establecimiento, colaborará con el Auditor en la verificación y evaluación del resto de requisitos que requiere la Norma UNE 175001-1.
- El Auditor informará al responsable del establecimiento sobre el contenido del informe y las siguientes actuaciones para obtener la certificación. En caso de que exista, por parte del responsable del establecimiento, algún desacuerdo o comentario sobre el desarrollo de la visita o el contenido del informe, éste lo documentará en el propio informe.
- El Auditor y el responsable del establecimiento firmarán el informe, **esta firma supone la aceptación de su contenido.**
- El Auditor entregará una copia del informe al responsable del establecimiento.
- Los órganos competentes del Consejo Superior de Cámaras, estudiarán el informe y otorgarán o no la certificación en función de los resultados de este análisis. Si de esta evaluación se desprende que el servicio prestado se ajusta a lo solicitado en la Norma UNE 175001-1, se emitirá el correspondiente certificado. **La contratación de los servicios de certificación de la**

Cámara no asegura la consecución del certificado. En caso de no obtenerlo, no se reintegrará el importe abonado. El objeto de este contrato son las visitas de evaluación de la calidad de servicio del establecimiento.

- La Cámara informará por escrito al responsable del establecimiento sobre el resultado de la auditoría realizada, así como sobre la concesión o no del certificado. En caso negativo, se notificarán los incumplimientos que se han apreciado, se recomendarán las acciones necesarias para que sean subsanados y se informará sobre el proceso a seguir para poder optar al correspondiente certificado. En caso positivo, se enviarán dos copias auténticas del certificado emitido, junto con información sobre la utilización de la Marca “Cámaras – calidad de servicio en el pequeño comercio”.
- La no observación de los requisitos de utilización de la Marca “Cámaras – calidad de servicio en el pequeño comercio”, supondrá la retirada del certificado.
- La duración de los certificados es de **cinco** años. No obstante, es preceptivo que se realice una auditoría de **mantenimiento anual**, que permita verificar que se siguen cumpliendo los requisitos de calidad de servicio y que se han llevado a cabo las acciones de mejora acordadas en las auditorías anteriores.
- Un resultado negativo de estas auditorías de mantenimiento, o la no realización de las mismas por causas imputables al establecimiento comercial, supondrá la retirada del certificado.
- La autorización para el uso de la Marca “Cámaras – calidad de servicio en el pequeño comercio” se concederá exclusivamente para el establecimiento identificado en esta solicitud de certificación.