



IMPLANTACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD

IMPLANTACIÓN DE NORMAS DE CALIDAD

21

OBJETIVO:

El Gobierno de La Rioja desea afianzar la calidad como rasgo de identidad y elemento diferenciador cualitativo del comercio riojano.

CÓMO:

- ▶ Con la implantación de sistemas de gestión normalizados *pág. 22*
- ▶ Con la creación e implantación de la marca “Comercio Excelente de La Rioja” y su registro oficial, como distintivo de garantía añadida para los comercios que la posean.....*pág. 25*

▶ IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN NORMALIZADOS

Los sistemas de gestión normalizados contribuyen a la mejora de la competitividad y eficiencia en las empresas, persiguiendo, principalmente en el sector comercio, la satisfacción de los clientes, la mejora continuada y, en definitiva, la excelencia en las organizaciones.

OBJETIVO:

La presente medida tiene por objeto apoyar al comercio minorista de La Rioja en la implantación eficaz de sistemas de gestión normalizados, en especial sistemas de mejora de la gestión empresarial, tomando como referencia el modelo EFQM a través del itinerario ADER-Excelencia Empresarial.

BENEFICIARIOS (VER INTRODUCCIÓN):

Pymes cuya actividad se encuadra dentro de alguno de los siguientes epígrafes de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE) 2009 (Real Decreto 475/2007, de 13 de abril):

- División 47 Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas.
- Quedan excluidos los grupos 47.3 (Comercio al por menor de combustible para la automoción en establecimientos especializados), 47.8 (Comercio al por menor en puestos de venta y mercadillos) y 47.9 (Comercio al por menor no realizado ni en establecimientos, ni en puestos de venta ni en mercadillos).
- División 95 Reparación de ordenadores, efectos personales y artículos de uso doméstico.
- Clase 13.30 Acabados de textiles. (ver anexos I y II).

Asociaciones, entidades, instituciones y organismos sin ánimo de lucro, constituidos por pymes con las actividades indicadas en el párrafo anterior.

OBJETO SUBVENCIONABLE:

- **Gastos externos de consultoría, auditoría, certificación externa y otros servicios externos** directamente relacionados con el proyecto de implantación y certificación de sistemas de gestión de la calidad (ISO 9001, UNE 175.001) o de implantación de sistemas de mejora de la gestión empresarial a través del itinerario ADER-Excelencia Empresarial.

- Gastos de entrenamiento específico en el sistema de gestión de calidad del personal de la pyme para la implantación y certificación de sistemas de gestión de la calidad (ISO 9001, UNE 175.001...) o de implantación de sistemas de mejora de la gestión empresarial a través del itinerario ADER-Excelencia Empresarial.
- Quedan excluidos los gastos de adecuación, mantenimiento o adaptación de normas ya implantadas en la empresa, así como los servicios prestados por consultores externos que consistan en actividades permanentes, periódicas o rutinarias.
- Se considerarán subvencionables los gastos correspondientes a la renovación de la norma UNE 175.001 en todos aquellos comercios que se adhieran o que estén adheridos a la marca "Comercio Excelente de La Rioja" únicamente cuando los beneficiarios sean asociaciones, entidades, instituciones y organismos sin ánimo de lucro, constituidos por pymes.

REQUISITOS:

Inversión mínima subvencionable 2.000 €.

BENEFICIO:

Subvención a fondo perdido:

- En implantación y certificación de los sistemas de gestión de la calidad, el porcentaje de subvención será hasta el 50% con límite de 2.000 € en el caso de pymes individuales y de 3.000 € para asociaciones, entidades, instituciones y organismos sin ánimo de lucro o agrupaciones de pequeñas y medianas empresas.
- En actuaciones de implantación de mejora de la gestión empresarial a través del itinerario ADER-Excelencia Empresarial, el porcentaje de subvención será hasta el 60% con límite de 7.200 € por programa del itinerario en el caso de pymes individuales y del 70% con el límite de 8.400 € para asociaciones, entidades, instituciones y organismos sin ánimo de lucro o agrupaciones de pequeñas y medianas empresas.

LEGISLACIÓN APLICABLE:

Esta ayuda forma parte de la convocatoria de ayudas de la ADER, publicada en el Boletín Oficial de La Rioja.

Resolución del presidente de la Agencia de Desarrollo Económico de La Rioja, por la que se aprueba la primera convocatoria para el año 2011 de las subvenciones destinadas al Plan para la Competitividad del Comercio Minorista.

Esta información tiene mero carácter informativo, conforme a la legislación actual vigente.

 **MÁS INFORMACIÓN:**

Agencia de Desarrollo Económico de La Rioja
(ADER)

Muro de la Mata, 13-14. 26071 Logroño

Tel.: 941 29 15 00 y Fax: 941 29 15 44

Correo electrónico: ader@ader.es

Web: www.ader.es

► COMERCIO EXCELENTE DE LA RIOJA Y REGISTRO OFICIAL

CONCEPTO Y OBJETIVO:

El sello de calidad “Comercio Excelente de La Rioja” surge en el año 2009 como un proyecto innovador y pionero para conseguir un **comercio riojano más competitivo**, reconocido por el propio sector, los consumidores y los visitantes de La Rioja.

Por medio de este sello de calidad, el Gobierno de La Rioja pretende **potenciar y consolidar todas las apuestas por la calidad del sector comercial** realizadas hasta la fecha en la Comunidad y, por otro lado, **difundir los valores inherentes a la certificación de “Comercio Excelente de La Rioja”** entre los consumidores y otros comercios, con una imagen de marca común como garantía de calidad del comercio riojano sin perder el carácter nacional que le aporta la norma UNE 175.001.

El Modelo Excelencia se convierte así en una herramienta ejemplar para el auto-análisis, la auto-observación y la reflexión desde la aportación que cada uno está haciendo para contribuir a la consecución de los objetivos de su comercio y, sobre todo, para ofrecer **altos niveles de calidad en el servicio al cliente**, y todo ello procurándolo **de forma continuada como un proceso de permanente mejora**.

Asimismo, este sello de calidad se plantea como objetivo difundir los criterios que definen un estilo de trabajo que favorezca nuestra relación con los clientes y que mejore las condiciones del marco donde se desarrolla, determinando las pautas de acción para:

1. **Incrementar el valor del servicio** que ofrece a sus clientes.
2. Lograr una **reputación de alta calidad** entre sus clientes.
3. **Incrementar la lealtad** de su clientela actual.
4. **Obtener referencias/recomendaciones de sus clientes**, convirtiendo a sus clientes en “animadores” del comercio.
5. **Maximizar los beneficios** ofreciendo servicios más eficaces y de más alta calidad.
6. **Consolidar un fuerte compromiso con la calidad en todas las personas y áreas de su negocio**, al atraer, entrenar y retener personas que demuestren poseer el mismo compromiso con la calidad en el servicio al cliente. La adquisición de la “óptica del cliente” requiere el esfuerzo de todos por alcanzarla.

7. Lograr que sus actividades de merchandising y marketing sean más eficaces al actuar directamente sobre las necesidades reales de sus clientes reales y potenciales.
8. Nos permitirá acercarnos a nuestro objetivo principal: fidelizar aún más a nuestros clientes actuales.

BENEFICIARIOS (VER INTRODUCCIÓN):

Los beneficiarios tendrán que ser empresas **individuales, autónomos y pequeñas y medianas empresas** cuya actividad esté encuadrada en alguno de los siguientes epígrafes de Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE).

Prioritarios:

Pymes cuya actividad se encuadra dentro de alguno de los siguientes epígrafes de la Clasificación Nacional de Actividades Económicas (CNAE) 2009 (Real Decreto 475/2007, de 13 de abril):

- División 45 Venta y reparación de vehículos de motor y motocicletas
- División 47 Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas.
- Quedan excluidos los grupos 47.3 (Comercio al por menor de combustible para la automoción en establecimientos especializados), 47.8 (Comercio al por menor en puestos de venta y mercadillos) y 47.9 (Comercio al por menor no realizado ni en establecimientos, ni en puestos de venta ni en mercadillos).
- División 95 Reparación de ordenadores, efectos personales y artículos de uso doméstico.
- Clase 13.30 Acabados de textiles. (ver anexos I y II).

PROCESO Y REQUISITOS PARA ACREDITARSE COMO COMERCIO EXCELENTE DE LA RIOJA:

PROCESO:

El modelo de Excelencia del Comercio de La Rioja resulta de fácil aplicación y se centra en la Calidad de Servicio (aspectos de la actividad de venta y servicios adicionales) sin establecer requisitos para los productos comercializados, ni las actividades profesionales que requieran colegiación.

Comprende la evaluación de varios aspectos: requisitos del servicio, requisitos de los elementos tangibles, requisitos del personal y mejora continua, siguiendo para su mayor facilidad de comprensión la misma estructura aportada en la norma UNE 175.001.

La marca de Comercio Excelente está concebida como un sello de certificación que se puede obtener adicionalmente a los establecimientos que superen una serie de aspectos de valor añadido y desarrollados *ad hoc* para el comercio de La Rioja, si han superado previamente los requisitos de las normas de calidad oficialmente reconocidas (UNE 17.5001, ISO, EFQM o de implantación de sistemas de mejora de la gestión empresarial a través del itinerario ADER-Excelencia Empresarial, etc.) siendo pues dicha certificación o, al menos, la demostración de haber iniciado el proceso certificador, el paso previo ineludible para incorporarse al proceso de obtención del distintivo de Comercio Excelente.

Fases:

- Solicitud de reconocimiento de la marca "Comercio Excelente de La Rioja".
- Acreditación de la norma de calidad oficialmente reconocida del establecimiento vigente.
- Compromiso con la calidad.
- Concesión de la marca "Comercio Excelente de La Rioja".

REQUISITOS:

- Estar en posesión de una norma de calidad oficialmente reconocida (**UNE 175.001, ISO, EFQM** o de implantación de sistemas de mejora de la gestión empresarial a través del itinerario **ADER-Excelencia Empresarial**, etc.).
- Contar con un grado mínimo de **implantación de las nuevas tecnologías** en el comercio (dentro de los cinco niveles de implantación en TIC en los que se va a trabajar).
- Acreditar una **formación mínima especializada** a través de cursos y programas de aplicación al sector comercial en los últimos cuatro años.
- Demostrar la implantación y seguimiento de **métodos modernos y novedosos de la gestión comercial y empresarial** que supongan una mayor racionalización de eficacia y eficiencia de los procedimientos de gestión empresarial: estudios de mercado, planes de marketing, estudios de mejora de servicio al cliente, planes de mejora de negocio, etc.
- Estar **adherido a la Junta de Arbitraje**.
- Contar con ciertas **medidas medioambientales** dentro del desarrollo de su negocio.
- Estar inscrito dentro del **Registro Oficial de Comercio Excelente de La Rioja**, que se encuentra en la Dirección General de Trabajo, Industria y Comercio.

BENEFICIOS:

- Mejora de los **beneficios económicos** de ayudas y subvenciones en comercio del Gobierno de La Rioja.
- Participación en la **publicación anual de “Comercios Excelentes de La Rioja año 2011”**.
- Concesión del permiso para el **uso del distintivo de Comercio Excelente de La Rioja en todas sus aplicaciones para su publicidad y marketing empresarial**.
- Prioridad a la hora de **participar en todo tipo de actuaciones** relacionadas con el comercio que desarrolla el Gobierno de La Rioja (formación, programas de diseño, en TIC, gestión, etc.).
- Prioridad en la **asistencia a ferias, misiones comerciales y misiones de estudios y prospección**.
- Obtención de **información y datos de interés**, estudios, etc., que edite el Gobierno de La Rioja sobre el comercio, de manera prioritaria y personalizada.

Toda esta información de forma más detallada se recoge en el “Decálogo sobre Comercio Excelente de La Rioja” ya publicado, además de en nuestra página web www.larioja.org/comercio dentro de la sección **publicaciones**.

A todos los comercios que se les conceda el sello de calidad “Comercio Excelente de La Rioja”, se les hará entrega del sello y la placa identificativa para su establecimiento, dentro del acto público de reconocimiento en la III Edición Premios del Comercio de La Rioja, que se celebrará **durante el mes de noviembre**.

Esta información tiene mero carácter informativo, conforme a la legislación actual vigente.

MÁS INFORMACIÓN:

Dirección General de Trabajo, Industria y Comercio
Marqués de la Ensenada, 13-15 Bajo. 26071 Logroño
Tel.: 941 29 17 11 y Fax: 941 29 12 06
Correo electrónico: dg.comercio@larioja.org
Web: www.larioja.org/comercio