



AYUNTAMIENTO  
DE  
**PÁJARA**  
FUERTEVENTURA (CANARIAS)

C/ Nuestra Señora de Regla, nº 3  
Tlfnos.: 928 16 17 04 / 05 / 06  
Telefax: 928 16 14 74  
C.P. 35628 - PÁJARA

## REGLAMENTO DE USO Y GESTIÓN DE LA MARCA “PÁJARA EXCELENTE”

### LA CALIDAD ES LA CAPACIDAD PARA SATISFACER LAS EXPECTATIVAS Y REQUISITOS DE LOS CLIENTES/USUARIO DURANTE EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Un cliente/usuario decidirá que un servicio es de calidad cuando su percepción sobre el mismo supere sus expectativas, es decir, perciba más de lo que esperaba. La calidad del servicio en una empresa/comercio se pone de manifiesto desde que el cliente observa la publicidad de nuestro establecimiento o nuestro escaparate, entra en el mismo, avalúa los productos/servicios, recibe el asesoramiento y consejo del personal, hasta que paga los productos/servicios, los utiliza y le surgen dudas o realiza cualquier reclamación relacionada con los productos/servicios adquiridos. En definitiva, para prestar un servicio de calidad en la empresa/comercio, es necesario cuidar todos los aspectos relacionados con el servicio que se presta de cara a conseguir la satisfacción y fidelización de los clientes/usuarios.

Para el desarrollo del estándar “Pájara Excelente” ha sido necesaria la consulta de numerosos documentos de referencia:

- Legislación vigente.
- Norma UNE EN ISO 9001: 2008.
- Norma UNE 175001:2004.
- Normas de Calidad Turística (Q).
- Requisitos definidos por los clientes.
- Informe de Diagnóstico Inicial realizado en el municipio de Pájara por la Consultora contratada
- Planes Estratégicos realizados por el Excelentísimo Ayuntamiento de Pájara.
- APPCC (de empresas y comercios alimentarios).

Una vez implantado el estándar “Pájara Excelente” en el establecimiento, éste deberá sufrir una auditoría externa por parte del Comité de Imparcialidad o de Gestión. Este comité será el órgano de gestión del estándar y tendrá como principal objetivo la vigilancia, revisión y aprobación tanto del estándar, como de los informes de auditorías iniciales y de renovación (cada 4 años). Deberá comunicar en tiempo y forma a los empresarios el resultado de los informes y será el responsable de desarrollar los mecanismos de actuación necesarios para asegurar el buen funcionamiento del estándar “Pájara Excelente”. Tendrá también como papel relevante, el analizar los



AYUNTAMIENTO  
DE  
**PÁJARA**  
FUERTEVENTURA (CANARIAS)

C/ Nuestra Señora de Regla, nº 3  
Tlfnos.: 928 16 17 04 / 05 / 06  
Telefax: 928 16 14 74  
C.P. 35628 - PÁJARA

posibles informes de uso incorrecto o mal uso del sello “*Pájara Excelente*” en función del Manual de Uso de la Marca “*Pájara Excelente*”.

El Comité de Imparcialidad o de Gestión se regirá por una normativa de gestión interna, que deberá ser cumplida por las personas o entidades que lo compongan actuando bajo el principio de objetividad y transparencia demostrables.

La normativa de gestión interna será desarrollada por el personal técnico de la Concejalía de Comercio y Consumo del Excelentísimo Ayuntamiento de Pájara con el apoyo del equipo técnico y auditor de los Consultores contratados.

La normativa de gestión interna regulará el buen funcionamiento del Comité de Imparcialidad o de Gestión, esta, revisará las siguientes directrices cada 3 años:

- Composición del Comité de Imparcialidad.
- Requisitos de sus miembros.
- Periodo de vigencia de los miembros del Comité.
- Requisitos de renovación de los miembros.
- Definición de sus competencias.
- Definición de responsabilidades.
- Criterios para la ejecución de las Auditorías.

El sello “*Pájara Excelente*” tendrá la siguiente imagen, que como ya se ha indicado, deberá ser usada tal y como se reflejará en el Manual de Uso de la Marca, respetando colores, dimensiones y lugares de uso:





## ÍNDICE

0. INTRODUCCIÓN
1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN
2. DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
  - 4.1 MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS
  - 4.2 MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS ESPECÍFICO
  - 4.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y DE LOS REGISTROS
5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN
  - 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
  - 5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL SGC
  - 5.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS
  - 6.1 RECURSOS HUMANOS
  - 6.2 INFRAESTRUCTURA
7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO
  - 7.1 ELEMENTO INTANGIBLES
  - 7.2 ELEMENTOS TANGIBLES
8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA
  - 8.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
  - 8.2 AUDITORÍAS
  - 8.3 NO CONFORMIDADES
  - 8.4 ACCIONES CORRECTIVAS



AYUNTAMIENTO  
DE  
**PÁJARA**  
FUERTEVENTURA (CANARIAS)

C/ Nuestra Señora de Regla, nº 3  
Tlfnos.: 928 16 17 04 / 05 / 06  
Telefax: 928 16 14 74  
C.P. 35628 - PÁJARA

## 0. INTRODUCCIÓN.

Las empresas/comercios de todo tipo están cada vez más interesados en alcanzar y demostrar un sólido cumplimiento de los requisitos legales al igual que un correcto desempeño de la calidad de su producto/servicio mediante el estricto control de los mismos.

La adopción del sistema de gestión de la calidad "Pájara Excelente" debe ser una decisión estratégica de la dirección, ya que:

- a) Ofrece al comerciante la posibilidad de comprobar el funcionamiento de los requisitos de un estándar que se considera favorable para mejorar la competitividad de su actividad empresarial.
- b) Un organismo externo (comité de imparcialidad o de gestión) verifica la implantación y el cumplimiento de los requisitos.
- c) A los consumidores les ofrece mayor credibilidad ante el mercado y más confianza en el establecimiento.
- d) Ofrece una garantía de buen trato y servicio al consumidor.

Los objetivos que se pretenden conseguir con este estándar son:

1. Mejorar la calidad del servicio prestado a los clientes/usuario.
2. Mejorar la gestión del establecimiento, así como su imagen ante los clientes/usuarios.
3. Mejorar las competencias profesionales de los empleados.
4. Mejorar la comunicación entre la empresa/comercio y el cliente/usuario a través de un feedback de información (sobre productos/servicios prestados por el establecimiento, satisfacción del cliente/usuario, recopilación de sugerencias, gestión de quejas y reclamaciones, etc.)
5. Profesionalizar la gestión del establecimiento, potenciando el desarrollo de los recursos humanos.
6. Proporcionar a los clientes/usuarios una garantía de calidad del producto/servicio que van a percibir.
7. Diferenciar a su empresa/comercio por medio de la calidad del servicio.
8. Proporcionar a la empresa/comercio, las herramientas necesarias para conocer y cumplir con los requisitos legales que le sean de aplicación.

Para que la implantación del sistema sea exitosa, es prioritario el compromiso de la dirección y de todo el equipo humano que intervenga en la prestación del servicio o venta del producto.

Conocer y poner en práctica de la mejor manera posible los requisitos del estándar por cada uno de los empleados, es tan importante como su ejecución por la propia dirección.



## 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

Este estándar determina los requisitos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una empresa/comercio:

- a) Necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos/servicios que satisfagan los requisitos del cliente/ usuario y los legales y reglamentarios aplicables.
- b) Aspira a aumentar la satisfacción del cliente/usuario a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente/usuario y los legales y reglamentarios aplicables.

Todos los requisitos de este estándar son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones sin importar su tipo, tamaño y producto/servicio suministrado.

## 2. DOCUMENTACIÓN DE CONSULTA.

La documentación de referencia siguiente es indispensable para la aplicación de éste estándar. Para las referencias con fecha sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento de referencia (incluyendo cualquier modificación):

UNE EN ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Requisitos.

UNE EN ISO ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.

UNE 175001-1 Calidad del Servicio para el Pequeño Comercio. Requisitos.

Grupo de normas "Q" de Calidad Turística.

Legislación vigente a nivel Nacional, Autonómico y Municipal.

## 3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

**CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**CALIDAD DEL SERVICIO:** Capacidad para satisfacer las expectativas y requisitos de los clientes/usuarios durante la actividad de venta y prestación del servicio.

**SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD:** Sistema para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

**POLÍTICA DE CALIDAD:** Intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

**OBJETIVOS DE CALIDAD:** Metas que la empresa desea alcanzar.



AYUNTAMIENTO  
DE  
**PÁJARA**  
FUERTEVENTURA (CANARIAS)

C/ Nuestra Señora de Regla, nº 3  
Tlfnos.: 928 16 17 04 / 05 / 06  
Telefax: 928 16 14 74  
C.P. 35628 - PÁJARA

**ALCANCE:** Ámbito de actuación del sistema de gestión de la calidad. Normalmente esta directamente relacionado con la actividad desarrollada por el establecimiento.

**CLIENTE/USUARIO/CONSUMIDOR:** Cualquier persona física o jurídica susceptibles de recibir el resultado de la actividad.

**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN:** Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema. Uno de los objetivos de la revisión, es alcanzar los objetivos establecidos.

**PROCEDIMIENTO O INSTRUCCIÓN TÉCNICA:** Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

**REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

**NO CONFORMIDAD (NC):** Incumplimiento de un requisito.

**ACCIÓN CORRECTIVA (AC):** Acción tomada para eliminar la causa de una NC detectada u otra situación indeseable.

**ESTABLECIMIENTO/ORGANIZACIÓN/EMPRESA/COMERCIO:** Construcción o instalación de carácter permanente, destinada al ejercicio regular de actividades, con una sala de ventas o atención al cliente/usuario claramente diferenciada.

**PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO:** Son todas las personas implicadas en la actividad de desarrollada en el establecimiento, entre otros: La dirección, la administración, los encargados, los dependientes, los reposedores, los repartidores, los técnicos, y similares.

**CORTESÍA:** Amabilidad, cordialidad, atención y respeto mostrado por el personal del establecimiento a los clientes/usuarios.

**CREDIBILIDAD:** Efecto obtenido mediante la honradez, veracidad y sinceridad mostrada por el personal del establecimiento a los clientes/ usuarios.

**CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Agilidad, rapidez, y eficacia en satisfacer las demandas de los clientes/usuarios.

**COMPRESIÓN DEL CLIENTE:** Capacidad para identificar las características, expectativas y necesidades de los clientes /usuarios.

**FIABILIDAD:** Capacidad para ejecutar el servicio prometido sin errores, haciendo las cosas bien a la primera.



AYUNTAMIENTO  
DE  
**PÁJARA**  
FUERTEVENTURA (CANARIAS)

C/ Nuestra Señora de Regla, nº 3  
Tlfnos.: 928 16 17 04 / 05 / 06  
Telefax: 928 16 14 74  
C.P. 35628 - PÁJARA

**COMUNICACIÓN:** Información suministrada sobre cualquier aspecto relacionado con la actividad de venta y el propio establecimiento, así como la información proporcionada por los clientes/usuarios.

**ACCESIBILIDAD:** Facilidad para localizar el establecimiento y para entrar en el mismo y desplazarse por su interior, así como la facilidad de contactar con el personal y localizar y visualizar los productos y la información relacionada con los mismos y con los servicios ofrecidos por el establecimiento.

**SEGURIDAD:** Inexistencia de peligros o riesgos que atenten contra la integridad física de los clientes o de sus bienes en el establecimiento.

**INSTALACIONES:** Conjunto de dependencias del establecimiento necesarias para desarrollar la actividad.

#### **EQUIPOS Y MOBILIARIO:**

Equipo: Todo elemento técnico necesario para desarrollar la actividad en el establecimiento o durante su actividad.

Mobiliario: Conjunto de elementos necesarios para desarrollar la actividad en el establecimiento.

**DOCUMENTOS DE COMPRA:** Tickets de compra, facturas, albaranes de entrega, notas de arreglo de artículos, y similares, que evidencian la realización de la compra.

**PRODUCTOS/SERVICIOS:** Cada uno de los artículos o servicios ofertados en el establecimiento, objeto de la actividad.

**IMAGEN:** Que transmite el personal

**COMPETENCIA PROFESIONAL:** Conjunto de destrezas y conocimientos necesarios para desarrollar adecuadamente la actividad.

#### **4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC).**

La empresa/comercio debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de este estándar. Debe asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar las actividades desarrolladas en el establecimiento.

La documentación del sistema de gestión de la calidad debe incluir:

- a) Manual de Buenas Prácticas documentado.
- b) Manual de Buenas Prácticas Específico documentado (para establecimientos que trabajen con alimentos).



- c) Compromiso de la Dirección documentado (este recogerá, política y objetivos generales)
- d) Objetivos Específicos del SGC documentados.
- e) Procedimientos o Instrucciones Técnicas documentados.
- f) Registros requeridos por este estándar.
- g) Cualquier otro documento que sea preciso para asegurar la eficacia de la actividad desarrollada en el establecimiento.

#### 4.1 MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS.

La empresa/comercio debe establecer y mantener un manual de buenas prácticas documentado que contenga los siguientes apartados:

- Alcance del sistema de gestión de la calidad.
- Relación de procedimientos y/o instrucciones técnicas documentada.
- Descripción del control de la documentación y de los registros.
- Descripción de la prestación del servicio.
- Organigrama funcional de la empresa/comercio.
- Descripción de funciones y responsabilidades de cada puesto.
- Descripción del proceso para recopilar la satisfacción, quejas sugerencias y reclamaciones de los clientes/usuarios.

#### 4.2 MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS ESPECÍFICO.

La empresa/comercio debe establecer y mantener un manual de buenas prácticas específico documentado en aquellos casos en los que la actividad desarrollada por el establecimiento este relacionada con los alimentos. El contenido de este manual deberá estar acorde con la legislación alimentaria vigente en cada momento. Y deberán conservarse las evidencias que pongan de manifiesto las exigencias del mismo.

#### 4.3 CONTROL DE LOS DOCUMENTOS Y LOS REGISTROS.

Los documentos requeridos por el sistema de gestión de la calidad deben controlarse. Los registros son un tipo especial de documento y de la misma manera deben controlarse.

Dentro del manual de buenas prácticas se debe definir quien emite, revisa, aprueba y conserva todos los documentos del sistema de gestión de la calidad generados por la empresa/comercio y quien recibirá y comprobará la documentación externa a su llegada a la empresa/comercio.

La empresa/comercio debe asegurarse de que:

- Las últimas versiones de los documentos se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Los documentos sean legibles y fácilmente identificables.





## 5. RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN.

La dirección debe proporcionar evidencia documentada de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así, como con la mejora continua de su eficacia. Este compromiso se traduce en la realización de los siguientes documentos:

- a) Compromiso de la dirección.
- b) Objetivos específicos del SGC.
- c) Revisión por la Dirección.

### 5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.

A su vez, el documento de compromiso debe contener:

- a) La política de calidad de la empresa.
  - Debe ser adecuada al propósito de la empresa.
  - Debe incluir el compromiso de cumplir con las necesidades de los clientes/usuarios y los requisitos marcados por éstos, con los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto/servicio, así como con aquellos impuestos por la propia empresa/comercio.
  - Debe ser revisada para su continua adecuación.
  - Debe ser comunicada y entendida a las partes interesadas (clientes/usuarios, proveedores, empleados, etc.)
- b) Los objetivos generales de la empresa: Debe proporcionar el marco de referencia para establecer los objetivos específicos de calidad.

### 5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL SGC.

La dirección debe asegurarse de que los objetivos de calidad sean medibles y coherentes con la política de calidad. El seguimiento de los mismos deberá reflejarse como mínimo en las revisiones anuales efectuadas por la dirección constituyendo una metas a alcanzar y para las cuales se deben aplicar una serie de recursos o mejoras ya sea en el sistema de gestión de la calidad o en la empresa/comercio.

### 5.3 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

La dirección, debe revisar el sistema de gestión de la calidad al menos de forma anual para asegurar su conveniencia, adecuación y eficacia continuada. Esta revisión por la dirección debe estar documentada y debe contener al menos los siguientes puntos, de los que se deben sacar conclusiones:

- a) La revisión de la política.
- b) Los resultados de objetivos propuestos y nuevos objetivos.
- c) La planificación y los resultados de las auditorías.
- d) La retroalimentación del cliente a través de los resultados de su satisfacción, sugerencias, quejas y reclamaciones.



- e) Las no conformidades.
- f) Las acciones correctivas.
- g) La formación continua de los empleados.

## **6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.**

La gestión de los recursos abarca diferentes líneas de actuación:

- a) Recursos Humanos:
  - Competencia Profesional.
  - Imagen.
- b) Infraestructura:
  - Instalaciones.
  - Equipos y mobiliario.
  - Envases y embalajes.

### **6.1 RECURSOS HUMANOS.**

#### Competencia Profesional.

El nivel de competencia profesional del personal de la empresa/ comercio se debe considerar adecuado cuando:

- a) La dirección ha definido y comunicado las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo a sus empleados.
- b) Los empleados disponen de los conocimientos, actitudes y aptitudes necesarios para atender a los requisitos del cliente.
- c) Los empleados han recibido formación en:
  - El estándar "Pájara Excelente".
  - Funcionamiento general de la empresa/comercio (horarios, días de apertura, formas de pago, etc.)
  - Funcionamiento de equipos usados en cada puesto de trabajo.
  - Pautas de comportamiento con el cliente/usuario.

#### Imagen.

La imagen del personal de la empresa/comercio se debe considerar adecuada cuando:

- a) La apariencia del personal sea adecuada y cuidada.
- b) El personal utilice uniforme (cuando la legislación aplicable lo exija o cuando la dirección lo estime oportuno) o la vestimenta sea acorde con el tipo de establecimiento, siempre limpia y en perfecto estado de conservación.
- c) El personal sea claramente identificable por el cliente/usuario.

### **6.2 INFRAESTRUCTURA.**

#### Instalaciones.



Las instalaciones se deben considerar adecuadas cuando:

- a) Existan las instalaciones necesarias para el desarrollo de la actividad.
- b) Estén limpias, ordenadas, bien conservadas y mantenidas y, en caso de existir zonas diferenciadas en la empresa/comercio, se encuentren correctamente señalizadas.
- c) Cumplan la normativa aplicable para garantizar la seguridad en la empresa/comercio.
- d) Disponga de una temperatura e iluminación adecuada para cada época del año.
- e) Se renueven periódicamente los artículos expuestos en el escaparate o exposición.
- f) La fachada y todos sus elementos (rótulos, escaparate, carteles, toldos, y similares) estén limpios, bien conservado, mantenidos y cumplan con la legislación vigente.

#### Equipos y mobiliario.

Los equipos y mobiliario se deben considerar adecuados cuando:

- a) Existan todos los necesarios para que se pueda desarrollar convenientemente la actividad o como mínimo los exigidos legalmente.
- b) Estén limpios, en buen estado de conservación y funcionamiento, (calibrados o verificados cuando así lo establezca la normativa vigente).
- c) La limpieza, conservación y mantenimiento de los equipos y el mobiliario se realice sin que interfiera en la atención al cliente/usuario ni le produzca molestias.
- d) Cumplan la normativa aplicable para garantizar la seguridad en el establecimiento.
- e) Faciliten la accesibilidad de los clientes/usuarios a todos los productos expuestos.

#### Envases y embalajes.

Los envases y embalajes se deben considerar adecuados cuando:

- a) Existan todos los necesarios para que se pueda desarrollar la actividad.
- b) Sean adecuados en cuanto a tamaño y resistencia y cómodos para el cliente/usuario.
- c) Cumplan con la normativa aplicable para garantizar la seguridad e integridad de las personas y los productos.

## **7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

### **7.1 ELEMENTO INTANGIBLES.**

Los elementos intangibles son aquellos que no se pueden percibir de manera precisa, sino que están sujetos a interpretación. Dentro de los elementos intangibles de la prestación del servicio podemos destacar:



- a) **CORTESÍA:**
- Mantener posturas y actitudes correctas.
  - Mostrar respeto suficiente para proteger la intimidad de los clientes/usuarios.
  - Ante clientes/usuarios abusivos o problemáticos, tratar de calmar los ánimos y mostrar interés por el problema propuesto.
  - Comprobar la autenticidad del dinero entregado con la debida discreción.
  - Mostrar respeto ante las quejas, reclamaciones y devoluciones planteadas por los clientes.
- b) **CREDIBILIDAD:**
- Dar una información veraz sobre los productos y servicios ofertados. No debe existir publicidad engañosa.
  - Comprobar el funcionamiento de los productos y permitir a los clientes/usuarios examinarlos.
  - Cumplir con los compromisos establecidos por la dirección. Dar importancia a las quejas, reclamaciones y devoluciones planteadas por los clientes
- c) **CAPACIDAD DE RESPUESTA:**
- Realizar una previsión de necesidades de compra de productos (stock) y servicios adicionales adecuada a las demandas de los clientes/usuarios.
  - Identificar las épocas y horas de mayor afluencia de clientes y realizar una previsión de las necesidades de personal.
- d) **COMPRENSIÓN DEL CLIENTE:**
- Poner atención en todo lo que el cliente/usuario exprese.
  - Anticiparse a las necesidades de los clientes/usuarios y ofrecer servicios adicionales disponibles relacionados con el producto adquirido.
  - Disponer de los servicios complementarios que el cliente espera encontrar (formas de pago, horarios de apertura, ofertas, etc.)
- e) **FIABILIDAD:**
- Los productos estarán dispuestos en la sala de ventas en correspondencia con los carteles identificativos.
  - Para evitar errores en el servicio a domicilio, se debe tomar nota adecuadamente de todos los datos del cliente/usuario.
  - Cuando se realice una llamada telefónica al cliente/usuario, controlará el nivel de ruido alrededor del teléfono para asegurar la calidad en la percepción del mensaje.
  - La dirección comprobará que la información, muy especialmente en las Campañas Promocionales se ajusta a lo programado.
  - La dirección dará instrucciones para evaluar los servicios adicionales de forma periódica.
- f) **COMUNICACIÓN:**
- Se debe anunciar visiblemente:
    - El horario comercial.



AYUNTAMIENTO  
DE  
**PÁJARA**  
FUERTEVENTURA (CANARIAS)

C/ Nuestra Señora de Regla, nº 3  
Tlfnos.: 928 16 17 04 / 05 / 06  
Telefax: 928 16 14 74  
C.P. 35628 - PÁJARA

- Los días festivos en los que permanecerá abierto.
- Las rebajas, los saldos, las liquidaciones, las promociones, etc.
- Los compromisos generales adquiridos con el cliente.
- Los precios de los productos.
- Los servicios adicionales con sus tarifas, plazos y funcionamiento.
- Las formas de pago y sus condiciones.
- Cualquier cambio en la actividad comercial (obras, etc.)
- La existencia de Hoja de Reclamación.
- La política del comerciante sobre el acceso de animales.
- En caso de que se produzca una queja, una reclamación o una devolución, el personal dará las aclaraciones necesarias y se tomará nota para las futuras situaciones similares.

f) **SEGURIDAD:**

- Cumplir con los requisitos legales aplicables para prevenir riesgos y accidentes durante la actividad (no pasar por alto las señalizaciones; escaleras, rampas, etc.)
- Proteger los datos de carácter personal de los clientes. No aceptar ninguna tarjeta de crédito sin comprobar la identidad del cliente.
- Disponer de un sistema para la custodia de los bienes propiedad del cliente cuando no se permita su entrada.

g) **ACCESIBILIDAD:**

- Cumplir con la normativa referente al horario y a los días de apertura.
- Permanecer cercano y atento a las necesidades del cliente.
- Ofrecer un trato personalizado a los clientes habituales.
- Accesibilidad adecuada.

## 7.2 ELEMENTOS TANGIBLES.

Los elementos tangibles son aquellos que se pueden percibir de manera precisa, no que están sujetos a interpretación. Dentro de los elementos tangibles de la prestación del servicio podemos destacar:

- a) **DOCUMENTOS DE COMPRA:** Se debe entregar ticket de compra y/o factura en cada venta. El documento contendrá los datos necesarios para identificar la operación.
- b) **PRODUCTOS:**
  - Garantizar el correcto estado de conservación, funcionalidad y seguridad de los productos.
  - La manipulación de los productos se realizará cuidando las características y naturaleza del producto.
  - Exista una variedad de productos suficiente para satisfacer las necesidades de los clientes.



## 8. MEJORAS.

Para que un sistema de gestión de la calidad mejore, es necesario valerse de diferentes fuentes de que nos aporten información suficiente para la toma de decisiones. Las fuentes de información que vamos a tener en cuenta son:

- a) SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
- b) AUDITORÍAS
- c) NO CONFORMIDADES
- d) ACCIONES CORRECTIVAS

### 8.1 SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Dentro del manual de buenas prácticas se debe definir el proceso de medición de la satisfacción del cliente/usuario y de la recopilación de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Para medir el nivel de agrado que manifiestan los clientes/usuarios con respecto al producto/servicio prestado por la empresa/comercio, ésta deberá poner a disposición de los mismos, encuestas de satisfacción. A través de estas encuestas, la empresa podrá conocer de primera mano el punto de vista de los clientes/usuarios sobre aspectos tan variados como:

- El comportamiento y trato de los empleados.
- Conocimientos del personal sobre los productos/servicios ofertados.
- Imagen del personal.
- Limpieza, orden y luminosidad.
- Sensación de seguridad.
- Facilidad de acceso tanto a los productos como al establecimiento.
- Relación calidad/precio.
- La gestión de quejas, reclamaciones, devoluciones y cambios realizados.
- El horario de atención al público.
- Medios de pago disponibles.
- Servicio postventa.
- Etc.

Para gestionar las quejas y reclamaciones, el sistema contemplará el uso de las Hojas de Reclamación Oficial en aquellos casos en los que sean exigidas, o del procedimiento de tramitación del sistema arbitral cuando el comerciante este adherido.

Estas encuestas, sugerencias, quejas y reclamaciones serán revisadas de forma conjunta al menos con carácter anual en la revisión por la dirección.

### 8.2 AUDITORÍAS.



Dentro del manual de buenas prácticas se debe definir el proceso de auditorías. La dirección, debe establecer auditorías interna anuales. En estas auditorías se debe evaluar si el sistema de gestión implantado:

- Es conforme con las disposiciones indicadas en este estándar.
- Es eficaz.

La selección de los auditores y la realización de las auditorias deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría, por este motivo, los auditores no pueden formar parte de la plantilla de la empresa/comercio. Además, éstos deben contar con una cualificación y experiencia mínima acreditada:

- La cualificación debe comprender al menos conocimientos en el estándar de aplicación "Pájara Excelente" y las Normas UNE EN ISO 9001, UNE 175001-1 y "Q" de Calidad Turística Española.
- La experiencia debe ser al menos de 5 años en la aplicación de las normas anteriormente descritas.

La planificación de las auditorías, así como el resultado de las mismas, se plasmará en la revisión por la dirección. Se deben mantener registros de las auditorias y de sus resultados. La dirección debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias para eliminar la causa de la no conformidad detectada.

### 8.3 NO CONFORMIDADES.

Dentro del manual de buenas prácticas se debe definir el proceso de gestión de no conformidades. La dirección debe asegurarse de que el producto/servicio que no sea conforme con los requisitos del mismo, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.

Un producto/servicio no conforme puede ser puesto en el mercado siempre y cuando no vaya en contra de la legislación vigente y se advierta explícitamente al cliente/usuario de ésta situación.

Se deben mantener registros de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente.

### 8.4 ACCIONES CORRECTIVAS.

Dentro del manual de buenas prácticas se debe definir el proceso gestión de las acciones correctivas. La dirección debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objeto de prevenir que no vuelvan a ocurrir.

Se deben mantener registros de las acciones correctivas realizadas.



AYUNTAMIENTO  
DE  
**PÁJARA**  
FUERTEVENTURA (CANARIAS)

C/ Nuestra Señora de Regla, nº 3  
Tlfnos.: 928 16 17 04 / 05 / 06  
Telefax: 928 16 14 74  
C.P. 35628 - PÁJARA

## ESTÁNDAR PÁJARA EXCELENTE MANUAL DE USO DE LOGOTIPOS Y MARCA

### OBJETIVO DE LA MARCA.

Como objetivo fundamental, está el de consolidar al Municipio de Pájara como destino turístico y comercial de primer orden.

Organizar la estructura del sector comercial y turístico del municipio en torno a un proyecto único e integrador que sensibilice a todos los sectores implicados en la importancia del comercio y del turismo en el desarrollo del municipio.

Implicar a todos los sectores, institucional y empresarial, en la idea de municipio como unidad empresarial, agrupados bajo una marca común "Pájara Excelente" y representados bajo una misma imagen.

Implicar al sector empresarial para que el uso de de la marca se exteriorice en la calidad de la comercialización y atención de los turistas y visitantes.

Exhibir el logotipo o marca "Pájara Excelente" (como en la imagen) demuestra) a sus clientes y a todo el mundo que su sistema de gestión cumple con los requisitos de un determinado estándar o esquema y que ha obtenido una acreditación que así lo prueba.

Su acreditación es algo muy valioso. Le anima al empresario a que aumente su logro y su compromiso continuo de llevar a cabo una buena gestión exhibiendo su logotipo o marca "Pájara Excelente" como indican las directrices de este documento.

### NORMAS DE USO - TIPOGRAFÍA.

Dada la naturaleza tipográfica de esta marca es muy importante que para su composición se utilice siempre el mismo tipo de letra: **Bastardus Sans**.

### NORMAS DE USO - COMPONENTES.

La marca "Pájara Excelente" esta constituida por:







C/ Nuestra Señora de Regla, nº 3  
Tlfnos.: 928 16 17 04 / 05 / 06  
Telefax: 928 16 14 74  
C.P. 35628 - PÁJARA

AYUNTAMIENTO  
DE  
**PÁJARA**  
FUERTEVENTURA (CANARIAS)

## NORMAS DE USO - TAMAÑO.

Para el uso de la marca “Pájara Excelente” no debe distorsionarse la relación alto/ancho. Las dimensiones recomendadas para exhibir la marca dependen de la ubicación de la misma. Las posibilidades son:

Para uso publicitario,  
revistas y folletos

xxxxxx



La marca de acreditación puede ser inferior a 20mm de largo únicamente en circunstancias excepcionales, por ejemplo para su uso en tarjetas de la empresa o tarjetas comerciales o cuando su uso junto con otro esquema reconocido haga imposible que el tamaño sea de 20mm.

En dichas circunstancias excepcionales la marca de acreditación no puede ser exhibida en un tamaño inferior a 15mm.

Para uso en anuncios  
pequeños y merchandising

xxxxxx



La marca de acreditación no puede ser superior a 20cm de largo. Únicamente en circunstancias excepcionales como por ejemplo para su uso en vehículos de empresa o fachadas comerciales su tamaño puede llegar a 50cm. Este último es el caso de las **Placas** que se colocaran en las fachadas de los establecimientos que hayan superado, y así haya sido comunicado por el Ayuntamiento de Pájara, la fase de auditoría.



C/ Nuestra Señora de Regla, nº 3  
Tlfnos.: 928 16 17 04 / 05 / 06  
Telefax: 928 16 14 74  
C.P. 35628 - PÁJARA

AYUNTAMIENTO  
DE  
**PÁJARA**  
FUERTEVENTURA (CANARIAS)

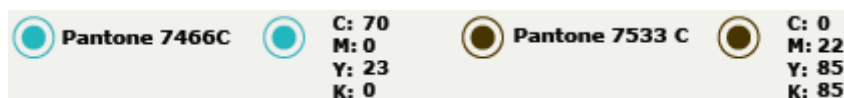
## NORMAS DE USO - COLOR.

A fin de obtener el resultado más óptimo a través de los diferentes medios de reproducción, existen 2 versiones cromáticas de la marca (una en color y otra en blanco y negro). Para la impresión de cualquier versión, se debe usar un **PANTONE** de colores. No obstante, recomendamos, para evitar errores, usar las imágenes facilitadas junto con el certificado adjunto.



(La versión en blanco y negro como logotipo primario de la marca deberá ser usada únicamente cuando el blanco y negro sea la única opción de impresión)

Los valores equivalentes en **CUATRICOMÍA / PANTONE** son:



Los valores equivalentes en **RGB** son:





## **NORMAS DE USO – RESTRICCIONES.**

1. No se puede alterar las proporciones de ninguno de los elementos de la marca.
2. No alterar el orden de los elementos de la marca.
3. No cortar y/o borrar ningún elemento de la marca.
4. No separar de la marca de la fuente.
5. No estirar, distorsionar la marca.
6. No podrá usarse la marca sobre otro fondo que no sea el blanco.

## **NORMAS DE APLICACIÓN.**

Quando reciba su acreditación recibirá también la imagen del logotipo o marca “Pájara Excelente” adecuado a su estatus de acreditación y al estándar. Puede enviar la imagen del logotipo a su imprenta por ejemplo, para poner al día sus folletos con el logotipo o marca “Pájara Excelente”.

Como organización acreditada con el logotipo o marca “Pájara Excelente”, puede exhibir su logotipo en:

- La publicidad y folletos de la compañía, panfletos etc.
- Los medios electrónicos de la compañía como Internet.
- Las paredes interiores y puertas.
- Sus equipos de exposición relacionados con su acreditación.
- Sus vehículos de la compañía.
- Las cajas grandes etc. Utilizadas para el transporte de productos (embalaje secundario) que se considere razonablemente que no vaya a llegar al consumidor final, **siempre y cuando se haya incluido una frase aclaratoria bajo el logotipo.**

Como organización acreditada por “Pájara Excelente” no puede exhibir el logotipo o marca “Pájara Excelente”:

- Sobre productos, por ejemplo: sobre el producto mismo o sobre su embalaje primario, en certificados del producto (certificados de conformidad, calibración y/o prueba).



AYUNTAMIENTO  
DE  
**PÁJARA**  
FUERTEVENTURA (CANARIAS)

C/ Nuestra Señora de Regla, nº 3  
Tlfnos.: 928 16 17 04 / 05 / 06  
Telefax: 928 16 14 74  
C.P. 35628 - PÁJARA

## MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PÁJARA EXCELENTE

### ÍNDICE

1. Campo de aplicación.
2. Datos Generales de la Empresa/Comercio.
3. Compromiso de la Dirección.
4. Documentación que compone el SG (Sistema de Gestión).
5. Control de la documentación y de los registros.
6. Responsabilidades de la Dirección.
7. Gestión de los Recursos.
8. Satisfacción del cliente/usuario y Sugerencias.
9. Auditorias.
10. No Conformidades y Acciones Correctivas.

HISTORIAL DEL DOCUMENTO		
Fecha	Revisión	Descripción/ Modificaciones
01/08/2011	00	Edición inicial del documento

Firma Elaborado y Revisado:  
**Gerencia/Dirección**

Firma Aprobado:  
**Gerencia / Dirección**



## 1. Campo de Aplicación.

Este Manual tiene por objeto describir la sistemática establecida por la Consultora, para garantizar que se alcanza y mantiene los niveles exigidos por el Estándar "Pájara Excelente".

El manual es el documento básico del Sistema de Gestión y cumple, fundamentalmente, los siguientes objetivos:

- Sirve como referencia para la implantación y mantenimiento del SGC.
- Clarifica y define como se realiza el control de la documentación y de los registros.
- Clarifica y define como se recopila la satisfacción, quejas sugerencias y reclamaciones de los clientes/usuarios.
- Clarifica y define como se gestionan las No Conformidades, Acciones Correctivas.
- Clarifica y define el Organigrama funcional y las funciones/ responsabilidades del personal en relación con dicho sistema.

## 2. Datos Generales de la Empresa/comercio.

XXXXXX es una organización dedicada a la XX, por lo que su Alcance final será XX.

Desde el inicio de la actividad, XXXXXX, tiene la misión de ofrecer a sus clientes/usuarios un servicio de la mayor calidad y mejor precio. Esto es posible gracias a los profesionales que conforman la plantilla de XXXXXX, quienes con su cualificación y motivación enfocan su trabajo a buscar la calidad de servicio, cumpliendo lo que prometen y cuidando el trato con el cliente/usuario.

Los datos generales de la empresa/comercio son:

XXXXXX

C/ XXXXX.

CP: XXXXX.

I.A.E.: XXXXX.

C.I.F.: XXXXX.

Telf.: XXXXX.

Fax.: XXXXX.

E-Mail: XXXXX.

WEB: XXXXXX

Persona Responsable de la Empresa/comercio: XXXXX.



AYUNTAMIENTO  
DE  
**PÁJARA**

### 3. Compromiso de la Dirección

El compromiso de la Gerencia/Dirección, se traduce en la definición de la Política de Calidad y los Objetivos Específicos de la empresa/comercio.

#### POLÍTICA DE CALIDAD

La Gerencia/Dirección de XXXXX S.L. desde su compromiso con el desarrollo y la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión, ha establecido la Política de la Calidad, que se presenta a continuación, como pilar fundamental en el que se apoyan nuestros objetivos de la calidad y las líneas de acción para la consecución de los mismos.

Teniendo en cuenta que la actividad desarrollada por XXXXX. y por ende, el alcance definido para esta implantación es: XX. La visión u objetivos generales al implantar este estándar son los siguientes:

1. Mejorar la calidad del servicio prestado a los clientes/usuarios.
2. Mejorar la gestión del establecimiento, así como su imagen ante los clientes/usuarios.
3. Mejorar las competencias profesionales de los empleados.
4. Mejorar la comunicación entre nuestra empresa/comercio y el cliente/usuario a través de un feedback de información (sobre producto/ servicios prestados por el establecimiento, satisfacción del cliente/usuario, recopilación de sugerencias, gestión de quejas y reclamaciones, etc.)
5. Profesionalizar la gestión del establecimiento, potenciando el desarrollo de los recursos humanos.
6. Proporcionar a los clientes/usuarios una garantía de calidad del producto/servicio que van a percibir.
7. Diferenciar a nuestra empresa/comercio por medio de la calidad del servicio.

Bajo estos objetivos, XXXXX fundamenta su compromiso en:

Esforzándonos por conocer y satisfacer las necesidades de nuestros clientes/usuario para ofrecerles un producto/servicio con un valor añadido que supere sus expectativas. Cumpliendo así con las necesidades de los clientes/usuarios, los requisitos marcados por éstos, los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el producto/servicio, y aquellos impuestos por la propia empresa/comercio.

Confiar y Motivar a nuestro personal, valorando a las personas, potenciando el respeto, la confianza y la comunicación dentro de la organización y fomentando su formación y desarrollo.

Innovando y evolucionando día a día mediante el impulso de la iniciativa y la creatividad dentro de nuestra organización, para adaptarnos y anticiparnos a las necesidades del mercado.



AYUNTAMIENTO  
DE  
**PÁJARA**

C/ Nuestra Señora de Regla, nº 3  
Tlfno.: 928 16 17 04 / 05 / 06  
Telefax: 928 16 14 74  
C.P. 35628 - PÁJARA

Buscando la mejora continua de nuestros procesos, y de la eficacia del propio Sistema de Gestión, asegurando el cumplimiento de todos los requisitos establecidos por nuestros clientes/usuarios y por todos aquellos entes que nos atañen, y optimizando los tiempos y recursos empleados para lograr un producto final de calidad.

Implicación con el entorno, colaborando en el desarrollo del mismo e impulsando acciones que fomenten la integración de todos los grupos de interés.

Esta Política es comunicada a todas las partes interesadas adecuándola a los propósitos de nuestra organización, y estableciendo los oportunos objetivos de calidad encaminados a lograr la mejora continua. Tanto la Política como los Objetivos deben ser revisados periódicamente (mínimo 1 vez al año).

**OBJETIVOS DE CALIDAD**

<b>OBJETIVO -1-</b>		
<b>Recursos necesarios</b>		
Económicos, RRHH, Tiempo de dedicación, etc...		
<b>Seguimiento</b>		
ANUAL a través de Acta de Revisión del Sistema por la Dirección		
<b>Nº</b>	<b>Descripción de las tareas secuenciales</b>	<b>Responsables ejecución/ Seguimiento</b>
1		
2		
3		
4		



#### **4. Documentación que compone el SG (Sistema de Gestión).**

El Sistema de Gestión de XXXXX esta constituido por la siguiente documentación:

- Manual de Buenas Prácticas (incluye Política y Objetivos).
- Manual de Buenas Prácticas Específico (sólo si trabajan con alimentos APPCC).
- Instrucción Técnica para un Servicio Correcto.
- Registros:
  - Registro Revisión por la Dirección.
  - Registro Encuesta/Sugerencias de clientes/usuarios.
  - Registro de Incidencias y Quejas de clientes/usuarios.
  - Registro Reclamaciones Oficial de clientes/usuarios.
  - Ticket de Caja, Factura, Vale, etc...

#### **5. Control de la documentación y de los registros**

La documentación del Sistema de Gestión se diferencia en documentos que describen sistemáticas de trabajo (manuales, procedimientos, instrucciones técnicas, etc...) y aquellos que evidencian su cumplimiento y no (registros).

Todos los documentos que componen el Sistema de Gestión de XXXXX deben ser controlados, es decir, en la medida de lo posible se debe controlar su elaboración, revisión, aprobación, distribución y actualización.

La elaboración, revisión, aprobación y actualización de los documentos se evidencia a través de la tabla "HISTORIAL DEL DOCUMENTO" y la firma por parte de la Gerencia/Dirección de los conceptos "Elaborado y Revisado" y "Aprobado".

En ésta tabla de dejará evidencia de los cambios desde su aprobación que sufra el documento, cambiando paulatinamente de fecha y edición (00, 01, 02, etc...) a medida que se actualicen los mismos. La documentación que ha sido modificada ya es obsoleta y como tal puede ser destruida (esto no se aplica a los registros, que deben ser conservados por un periodo de 1 año).

Toda la documentación del sistema es de uso interno, quedando en manos de la Dirección/Gerencia la decisión de distribuirlos de forma externa.

Los registros que se deben usar para dar cumplimiento a las exigencias del estándar Pájara Excelente quedan aprobados al aprobarse el presente manual, de tal manera que los cambios que en ellos se realicen se reflejaran en los cambios de edición (00, 01, 02, etc...) que aparecen en los pies de página de dichos registros.

#### **6. Responsabilidades de la Dirección**

La Gerencia/Dirección debe proporcionar evidencia documentada de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así, como con la





AYUNTAMIENTO  
DE  
**PÁJARA**

C/ Nuestra Señora de Regla, nº 3  
Tlfnos.: 928 16 17 04 / 05 / 06  
Telefax: 928 16 14 74  
C.P. 35628 - PÁJARA

mejora continua de si eficacia. Este compromiso se traduce en la realización de los siguientes documentos:

- Política de Calidad
- Objetivos de Calidad
- Revisión del Sistema por la Dirección

## **7. Gestión de los Recursos**

La gestión de los recursos abarca los:

- . Infraestructura
- . Recursos Humanos.

### **INFRAESTRUCTURA.**

#### Instalaciones.

Las instalaciones se deben considerar adecuadas cuando:

- h) Existan las instalaciones necesarias para el desarrollo de la actividad.
- i) Estén limpias, ordenadas, bien conservadas y mantenidas y, en caso de existir zonas diferenciadas en la empresa/comercio, se encuentren correctamente señalizadas.
- j) Cumplan la normativa aplicable para garantizar la seguridad en la empresa/comercio.
- k) Disponga de una temperatura e iluminación adecuada para cada época del año.
- l) Se renueven periódicamente los artículos expuestos en el escaparate o exposición.
- m) La fachada y todos sus elementos (rótulos, escaparate, carteles, toldos, y similares) estén limpios, bien conservado, mantenidos y cumplan con la legislación vigente.

#### Equipos y mobiliario.

Los equipos y mobiliario se deben considerar adecuados cuando:

- g) Existan todos los necesarios para que se pueda desarrollar convenientemente la actividad o como mínimo los exigidos legalmente.
- h) Estén limpios, en buen estado de conservación y funcionamiento, (calibrados o verificados cuando así lo establezca la normativa vigente).
- i) La limpieza, conservación y mantenimiento de los equipos y el mobiliario se realice sin que interfiera en la atención al cliente/usuario ni le produzca molestias.
- j) Cumplan la normativa aplicable para garantizar la seguridad en el establecimiento.
- k) Faciliten la accesibilidad de los clientes/usuarios a todos los productos expuestos.

#### Envases y embalajes.

Los envases y embalajes se deben considerar adecuados cuando:

- d) Existan todos los necesarios para que se pueda desarrollar la actividad.



AYUNTAMIENTO  
DE  
**PÁJARA**

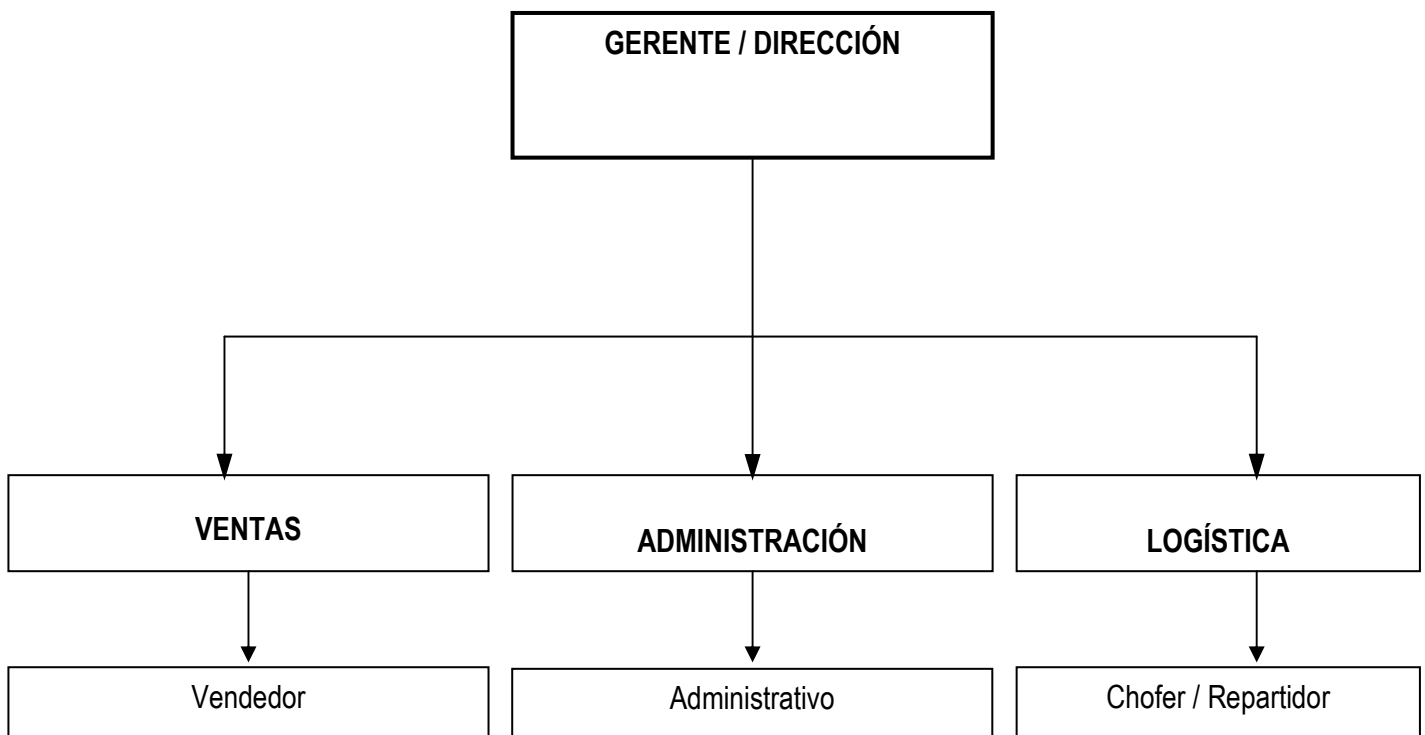
- e) Sean adecuados en cuanto a tamaño y resistencia y cómodos para el cliente/usuario.
- f) Cumplan con la normativa aplicable para garantizar la seguridad e integridad de las personas y los productos.

**RECURSOS HUMANOS.**

La Gerencia/Dirección, define y comunica las funciones, responsabilidades, actitudes y aptitudes de cada puesto a los empleados a través de ésta Manual de Buenas Prácticas. Además, cada empleado en el momento de su incorporación recibe una formación inicial que incluye:

- El estándar “Pájara Excelente”.
- Funcionamiento general de la empresa/comercio (horarios, días de apertura, formas de pago, etc.).
- Funcionamiento de equipos usados en cada puesto de trabajo.
- Pautas de comportamiento e imagen con el cliente/usuario.

A continuación se presenta el Organigrama Funcional de la empresa:





Las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo son:

<b>PUESTO DE TRABAJO:</b>
<b>Funciones y Responsabilidades:</b>
<b>Formación:</b>
<b>Experiencia:</b>
<b>Aptitudes:</b>

### **8. Satisfacción del cliente/usuario y Sugerencias**

La empresa/comercio pone a disposición de los clientes/usuarios aquellos documentos que sirven para recabar la satisfacción o sugerencias de los mismos con respecto al producto/servicio ofrecido por nuestro establecimiento.

Este documento es la:

- **Encuesta de Satisfacción del cliente/usuario:** que recoge la percepción de los clientes/usuarios sobre aquellas cuestiones que la empresa considera principales. De la misma manera existe un apartado que recaba aquellas sugerencias o quejas que el cliente desee hacer.

De forma continuada la Gerencia/Dirección evalúa el grado de satisfacción de los clientes.

### **9. Auditorías**

La Gerencia/Dirección, debe establecer auditorías interna anuales. En estas auditorías se debe evaluar si el sistema de gestión implantado:

- Es conforme con las disposiciones indicadas en este estándar.
- Es eficaz.

La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría, por este motivo, los auditores no pueden formar parte de la plantilla de la empresa/comercio. Además, éstos deben contar con una cualificación y experiencia mínima acreditada:

- La cualificación debe comprender al menos conocimientos en el estándar de aplicación "Pájara Excelente" y las Normas UNE EN ISO 9001, UNE 175001-1 y "Q" de Calidad Turística Española.
- La experiencia debe ser al menos de 5 años en la aplicación de las normas anteriormente descritas.



AYUNTAMIENTO  
DE  
**PÁJARA**

C/ Nuestra Señora de Regla, nº 3  
Tlfno.: 928 16 17 04 / 05 / 06  
Telefax: 928 16 14 74  
C.P. 35628 - PÁJARA

La planificación de las auditorías, así como el resultado de las mismas, se plasmará en la **Revisión por la Dirección**. Se deben mantener registros de las auditorías y de sus resultados. La dirección debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias para eliminar la causa de la no conformidad detectada.

Estas auditorías anuales son las que permitirán al establecimiento el uso o no de la marca Pájara Excelente tras ser revisado el Informe de la auditoría por el Comité de Imparcialidad.

En caso de detectarse No Conformidades (incidencias) durante la auditoría, éstas se reflejarán en el informe. Las Acciones Correctivas (soluciones) deberán ser evidenciadas al auditor (en su defecto al Comité de Imparcialidad) en el plazo fijado en dicho informe.

#### **10. No Conformidades y Acciones Correctivas**

La Gerencia/Dirección debe asegurarse de que el producto/servicio que no sea conforme con los requisitos del mismo, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega no intencionados.

Un producto/servicio no conforme puede ser puesto en el mercado siempre y cuando no vaya en contra de la legislación vigente y se advierta explícitamente al cliente/usuario de ésta situación.

Si el cliente desea manifestar a un empleado una queja o reclamación, éste deberá inicialmente escuchar el motivo del descontento del cliente y disculparse si se considera fundada dicha queja, a continuación buscará la forma de enmendar el error cometido de la forma más rápida y certera (si es preciso, se debe pedir asesoramiento a la Gerencia/Dirección sobre la forma de actuar).

Si se llega a la conclusión de que la queja del cliente no esta fundada, se debe informar al cliente argumentando los hechos de forma clara y sencilla. Nunca se debe elevar el tono de voz, ni entrar en una discusión.

Si aún así, el cliente desea plasmar por escrito esta queja existen 2 posibilidades:

- **Registro de Incidencias y Quejas Interna de clientes/usuarios:** Se gestionaran de forma interna.
- **Registro Reclamaciones Oficial de clientes/usuarios:** Se gestionarán a través de consumo.

Se deben mantener registros de las no conformidades (incidencias) y de cualquier acción tomada posteriormente, acciones correctivas (soluciones).



AYUNTAMIENTO  
DE  
**PÁJARA**

C/ Nuestra Señora de Regla, nº 3  
Tlfnos.: 928 16 17 04 / 05 / 06  
Telefax: 928 16 14 74  
C.P. 35628 - PÁJARA

## **REGLAMENTO DE FUNCIONAMIENTO INTERNO DEL COMITÉ DE IMPARCIALIDAD DEL ESTÁNDAR “PÁJARA EXCELENTE”**

### **ARTÍCULO 1.- DEFINICIÓN DEL OBJETO DEL COMITÉ.**

Este órgano se crea por iniciativa del Excelentísimo Ayuntamiento de Pájara con la intención de elaborar conjuntamente con una entidad externa el estándar de calidad “*Pájara Excelente*” aplicable a las empresas/comercios del municipio de Pájara.

La finalidad de éste estándar es la de permitir diferenciar, reconocer y premiar, a aquellos establecimientos que demuestren un cumplimiento férreo de los requisitos legales que le sean de aplicación, tanto a nivel nacional, autonómico, como municipal.

Y de la misma manera, se pretende diferenciar, reconocer y premiar, a aquellos establecimientos que demuestren una mayor iniciativa por adaptarse a la necesidades cada vez más crecientes de los clientes/usuarios del municipio, innovando y mejorando día a día todos aquellos aspectos que influyen directamente en la percepción que pueden tener los clientes/usuarios de ellos, y por ende, de nuestro municipio.

### **ARTÍCULO 2.- ESTRUCTURA DEL COMITÉ.**

El comité estará constituido por dos miembros, uno de ellos pertenecientes a la Concejalía de Comercio y Consumo del Ayuntamiento de Pájara y uno perteneciente a la Consultora Externa adjudicataria de la implantación del Sello de Calidad “*Pájara Excelente*”.

Los miembros de este comité son los siguientes:

#### **Ayuntamiento de Pájara:**

- Técnico del Área de Comercio y Consumo

#### **Consultora Externa:**

- Técnico Consultor IRCA



AYUNTAMIENTO  
DE  
**PÁJARA**

C/ Nuestra Señora de Regla, nº 3  
Tlfnos.: 928 16 17 04 / 05 / 06  
Telefax: 928 16 14 74  
C.P. 35628 - PÁJARA

### **ARTÍCULO 3.- COMPETENCIAS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ.**

El Comité de Imparcialidad o de Gestión es el órgano de gestión del estándar "*Pájara Excelente*" y tendrá como principales funciones y responsabilidades:

- La revisión y aprobación inicial del estándar y de cualquier modificación que pueda sufrir el mismo.
- La revisión y aprobación del manual de uso de la marca "*Pájara Excelente*".
- La revisión y aprobación de los informes de auditorías que verifiquen el correcto cumplimiento de los requisitos definidos en el estándar.
- La comunicación a los empresarios, en tiempo y forma de los resultados de las auditorías realizadas y los plazos para la realización y entrega (sólo si es preciso) de las correcciones exigidas en los informes de auditoría.
- La emisión a las empresas / comercios que hayan superado las auditorías de los certificados, logos y manuales de uso del estándar "*Pájara Excelente*".
- La intervención en aquellos casos en los que se demuestre un uso incorrecto o indebido de los certificados, logos y manuales de uso del estándar "*Pájara Excelente*". Pudiendo llegar en último término a la retirada del certificado en el establecimiento estudiado.

### **ARTÍCULO 4.- CRITERIOS DE GESTIÓN INTERNA DEL COMITÉ.**

El Comité de Imparcialidad o Gestión, se regirá por el principio de objetividad y transparencia demostrable.

Los integrantes del citado comité, son concientes de la importancia de cumplir la política de imparcialidad para eliminar el conflicto de intereses al desempeñar sus funciones.

Los miembros del comité se han de comprometer en el cumplimiento de la política de imparcialidad, e informar oportunamente de cualquier situación que incumpla con la misma.

La política de imparcialidad fijada se sintetiza en los siguientes puntos:

- Cuando una relación amenaza la imparcialidad, tomamos acciones para evitar proporcionar esta situación.



AYUNTAMIENTO  
DE  
**PÁJARA**

C/ Nuestra Señora de Regla, nº 3  
Tlfno.: 928 16 17 04 / 05 / 06  
Telefax: 928 16 14 74  
C.P. 35628 - PÁJARA

- Los posibles riesgos de un conflicto de interés al desempeñar nuestras funciones deben ser eliminados o minimizados.
- No se subcontratarán los servicios de auditoría a ninguna consultora que esté relacionada de forma directa con la empresa/comercio a auditar.
- No se aceptarán o permitirán presiones financieras, comerciales o de otro tipo para coaccionar la concesión de la marca "*Pájara Excelente*".
- Se actuará bajo un código ético o de comportamiento ético empresarial.

#### **ARTÍCULO 5.- PERIODO DE VIGENCIA Y RENOVACIÓN DEL COMITÉ.**

El Comité de Imparcialidad tendrá una duración indefinida y se procederá a la renovación de sus miembros cuando se produzcan cambios de representación por parte de las entidades integrantes, el Ayuntamiento de Pájara, por un lado y la Consultora Externa adjudicataria de la implantación del sello de calidad "*Pájara Excelente*", por otro.

**DILIGENCIA:** Para hacer constar que el presente Reglamento entrará en vigor a los 15 días hábiles de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia nº 66 de fecha 23 de mayo de 2012.

Pájara, a 24 de mayo de 2012.

El Secretario General

Fdo. Antonio José Muñecas Rodrigo