



COMERÇ DE QUALITAT



CERTIFICACIÓ DE QUALITAT COMERCIAL

REGLAMENT - fase I-



Índex

Introducció.....	3
1 Disposicions generals.....	6
1.1 Objecte.....	6
1.2 Objectius	6
1.3 Àmbit d'aplicació.....	6
2 Entitat certificadora	7
3 Comissió avaluadora	8
3.1 Membres.....	8
3.2 Designació dels membres	8
3.3 Cessament dels membres	8
3.4 Seu de la comissió avaluadora	9
3.5 Funcions de la comissió avaluadora	9
3.6 Organització de la comissió avaluadora	9
3.7 Personal tècnic.....	9
4 La certificació	10
4.1 La QCQ	10
4.2 Categories	10
4.3 Requisits per la sol·licitud.....	10
4.4 Protocol per la obtenció de la QCQ.....	10
4.5 Vigència de la QCQ.....	11
4.6 Renovació de la QCQ.....	11
4.7 Pèrdua de la QCQ.....	11
4.8 Reclamacions	12
5 Drets i obligacions dels establiments que obtenen la QCQ	13
6 Seguiment.....	14



INTRODUCCIÓ

L'eix Creu Coberta impulsà des de l'any 2000 el projecte Q de Qualitat, una iniciativa que pretenia destacar les botigues associades i, per tant, amb un component de responsabilitat social i comercial compartida, amb un distintiu que les diferenciés del comerç no associat.

Per això, Creu Coberta creà la marca Q de Qualitat, que a partir del 2000 ha anat entregant a les empreses, botigues i comerços que han anat associant-se a l'eix. Implicar-se en el sector associatiu, i sobretot en el comercial, suposa acceptar un conjunt de reptes de qualitat, de responsabilitat social, de respecte de l'entorn, d'integració, de dinamització comercial i, en definitiva, de millora permanent de la qualitat de producte i d'atenció al client. La distinció Q de Qualitat ens permetia doncs, dissenyar una estratègia per premiar el comerç associat, i al mateix temps generar una voluntat de canvi i millora permanent.

Què és per nosaltres la qualitat en els comerços? Qualitat són el conjunt de característiques capaces de satisfer les necessitats i expectatives del ciutadà i potencial client usuari.

El 2016, l'eix Creu Coberta cedeix l'explotació de l'aplicació de la Q de Qualitat a Fundació Barcelona Comerç en l'àmbit de Barcelona, a través de la nomenclatura Q Comerç de Qualitat (A partir d'ara QCQ).

La QCQ esdevé, a partir d'aquest nou projecte entomat per l'Ajuntament de Barcelona, segons es desprèn del Pla d'Impuls i Suport al Comerç de Barcelona, una certificació de qualitat dels establiments de Barcelona, un projecte amb diversos objectius:

- ⇒ La QCQ és un impuls a la millora continua dels establiments, del seu servei de la seva relació amb el client
- ⇒ La QCQ és una forma de certificar els establiments responsables que es caracteritzen per un compromís de qualitat, amb l'entorn.
- ⇒ Esdevé a més, una fórmula de compromís i d'incentiu per als establiments, a l'hora de presentar-se davant dels clients
- ⇒ La QCQ també esdevé una eina per a les associacions de comerciants, que els permet mantenir un dels seus objectius fonamentals que és l'associacionisme.

A més, es tracta de la primera vegada que hi intervenen agents del món del comerç i també del món del consum en l'anàlisi d'una acció de compra i d'un establiment per a atorgar una certificació de qualitat, element que incideix en el seu valor estratègic i transversal com a certificació.

Després d'una primera etapa que, al llarg d'aquests anys, ha consolidat les Q de Qualitat a Creu Coberta, el segon pas és la categorització d'aquesta Q i la conversió en una eina, no tan sols que premii l'establiment associat, sinó que serveixi per a impulsar la millora continua de l'establiment, segons l'acompliment de paràmetres de qualitat.

El programa de Qualitat Q vol promoure i ajudar a:

- ⇒ L'associacionisme
- ⇒ Un distintiu diferenciador per reconèixer el QCQ i compromès amb l'entorn i la societat



- ⇒ La utilització de sistemes extrajudicials de resolució de conflictes
- ⇒ La formació
- ⇒ L'adopció de mesures de sostenibilitat, integració social, etc. Tot el que suposa la Responsabilitat Social al Comerç

Fins ara, l'entitat que certificava qui podia obtenir la "Q de Qualitat" era l'Associació de Comerciants Creu Coberta. En un primer moment es va oferir a Sants Establiments Units, l'altra associació de comerciants amb la que compartim eix comercial, que pogués oferir als seus associats també aquest distintiu. Així s'ha fet des del primer moment.

Creiem que ha de ser una col·lectivitat del sector associatiu, amb un programa propi i personal dedicat, qui certifiqui quins establiments mereixen aquest distintiu. Per això Fundació Barcelona Comerç, com a entitat representativa territorialment del comerç de la ciutat de Barcelona, es qui lidera la certificació.

Fins ara, la certificació tan sols incloïa una forma, la Q, sense distincions. Aquesta Q es lliurava a tots els establiments en el moment d'associar-se a l'eix comercial. S'entén que, pel fet de pertànyer i implicar-se en una associació comercial, s'assumien com a propis un conjunt de característiques del comerç de proximitat associat, que els feien mereixedors d'aquest distintiu. Ara, cal un pas més en la definició de la certificació.

Creiem que és positiu que l'establiment que s'associï a l'eix comercial pugui seguir lluint la QCQ com a referent. Aquest atorgament, però, ha d'anar precedit de la signatura de la declaració responsable del comerç que, a més de tenir en compte la legislació vigent que inclogui el respecte del comerç tradicional català i de les seves característiques culturals, econòmiques i lingüístiques.

Tanmateix, el que fins ara era un punt final, ara és un punt de partida. La QCQ ha d'anar acompanyada d'una nova icona que defineixi els graus d'aquesta categorització. Com a icona proposem les següents Estrelles, d'1 a 5.

El sistema proposat equival a la certificació dels hotels a través d'estrelles. Primer cal, però, definir quines són les categories avaluable, i a quantes estrelles dóna dret l'acompliment d'unes i altres. Les estrelles s'aconseguiran mitjançant la integració per part del negoci en un programa de caràcter voluntari que impliqui una millora constant de l'establiment. Quantes més categories s'aconsegueixen, és a dir, a quants més projectes es participi, més estrelles es tindran.

Aquest programa es basa en l'adopció i l'acompliment dels diferents crèdits concedits a l'establiment i al manteniment de la qualitat en les instal·lacions de l'establiment. No s'avaluarà l'atenció al client perquè, essent una dada subjectiva, creiem que se'ns faria difícil qualificar-la. El propi reglament preveu un conjunt de punts d'arrel prou subjectiva que, argumentats, han de poder complementar la valoració avaluable i incidir a l'alta a l'hora d'atorgar les estrelles. Per això s'hi inclou un apartat d'observacions que, si el tècnic que visita l'establiment considera que són elements que poden millorar la seva avaluació i no venen determinats per la fitxa, els pot recollir i demanar a la Comissió Avaluadora que es tinguin en compte.

Això implica que es puguin corregir alguns valors per a que tots els establiments, amb més o menys capacitat econòmica i de millora, puguin tenir les mateixes oportunitats per a obtenir una certificació màxima.



De cap manera pretenem jerarquitzar o discriminar els comerços que podrien gaudir de menys estrelles, ans al contrari, volem motivar d'una manera diferent la participació, la integració i la implicació en el comerç i en el barri.

Aquestes categories han de ser avaluable de forma precisa i concreta. A més han de ser visibles, i han de fer fàcil la tasca de la Comissió avaluadora, a l'hora de mantenir les estrelles, o haver-les de retirar en cas que es noti un descens en la qualitat de l'establiment, en les revisions periòdiques. Els mecanismes de control, doncs, han de ser fàcilment revisables.



1 DISPOSICIONS GENERALS

1.1 OBJECTE

L'objecte del present reglament es regular el funcionament de la **Certificació de Qualitat comercial de Barcelona** a través de la **QCQ**.

Al tractar-se d'un a nova figura, aquest reglament tindrà caràcter provisional durant un any fins que es redacti un de definitiu que podrà ser objecte de revisions d'acord amb la problemàtica que pugui sorgir de la seva aplicació.

OBJECTIUS

Els objectius principals són la creació, el manteniment i la renovació d'una QCQ que es posa a disposició dels establiments de la ciutat de Barcelona, els quals accepten un conjunt de reptes de qualitat, de responsabilitat social, de respecte de l'entorn, d'integració, de dinamització comercial, i, en definitiva, de millora permanent de la qualitat de producte i d'atenció al client.

1.2 ÀMBIT D'APLICACIÓ

La QCQ està dirigida als establiments comercials, professionals i empreses relacionades amb el comerç, de la ciutat de Barcelona. Es preveu la implantació d'aquesta certificació pugui ser extensible a altres territoris mitjançant la signatura de convenis o altres sistemes singularitzats amb la entitat que pugui liderar el projecte i on s'especifiqui, d'entre altres, la composició de la comissió avaluadora i la relació amb Fundació Barcelona Comerç com a entitat líder el projecte.



2 ENTITAT CERTIFICADORA

Fundació Barcelona Comerç, com a dipositaria de la marca QCQ, propietat de l'eix comercial Creu Coberta des de abans de l'any 2000, i entitat representativa territorialment del comerç de la ciutat de Barcelona, es qui lidera la certificació i administra, en gestiona l'atorgament i vetlla pel compliment de la present normativa d'ús del distintiu QCQ. Fundació Barcelona Comerç crearà un departament propi per a la gestió de la certificació.

En el cas que Fundació Barcelona Comerç hagi signat un conveni amb altra entitat per desenvolupar la QCQ, s'hauran de determinar clarament les condicions de formació, seguiment, atorgament, presa de decisions, imatge i qualsevol altra relacionada amb la certificació.

L'entitat certificadora és l'organisme que atorga, segueix el compliment, resol conflictes que es puguin derivar de l'atorgament, i renova les certificacions de la QCQ, a través de la Comissió Avaluadora.

En cas de conflicte entre les parts es comptarà amb la mediació del Defensor del Client de Fundació Barcelona Comerç.



3 COMISSIÓ AVALUADORA

El departament de la Fundació encarregat de la certificació pot delegar en els tècnics corresponents de la pròpia FBC, dels eixos i d'aquells tècnics que consideri adients, per tal de realitzar les visites pertinents als establiments interessats. En la mesura de la participació dels organismes públics, aquests poden també aportar els seus propis tècnics per a aquesta tasca.

3.1 MEMBRES

En la primera fase la Comissió Avaluadora està formada per membres de Fundació Barcelona Comerç i d'aquelles institucions, organismes i associacions que signin un conveni de col·laboració pel desenvolupament i seguiment de la QCQ. En la segona fase, quan es donin les estrelles, la Comissió Avaluadora serà ampliada perquè, a més, puguin formar part representats de les organitzacions de persones consumidores, organitzacions empresarials, gremis, les administracions, el món educatiu, els sindicats i persones de reconegut prestigi dins el món del comerç i del consum. Aquesta ampliació es desenvoluparà reglamentàriament en la segona fase del projecte.

Si fos precís es poden afegir els membres que l'entitat certificadora consideri oportuns.

Es preveu la possibilitat de comptar amb el suport dels dinamitzadors/dinamitzadores dels Eixos Comercials de Fundació Barcelona Comerç i d'aquelles persones que es consideri adient, les quals hauran d'estar degudament acreditades.

3.2 DESIGNACIÓ DELS MEMBRES

Els membres de la Comissió avaluadora seran designats per Fundació Barcelona Comerç, prèvia proposta de les diferents organitzacions, per un període de dos anys que pot ser renovat.

El departament de Fundació Barcelona Comerç encarregat de la certificació delega als tècnics corresponents de cadascuna de les institucions públiques o privades que participen de la Comissió, per a que realitzin la visita als establiments.

3.3 CESSAMENT DELS MEMBRES

Els membres cessaran en l'exercici de les seves funcions quan incorri en algun dels següents supòsits:

- a) Compliment del període per al qual van ser anomenats
- b) Renúncia presentada davant la organització que els va proposar
- c) Incapacitat sobrevinguda
- d) Condemna o inhabilitació pel exercir càrrec públic
- e) Acord de Fundació Barcelona Comerç motivat per presumptes males pràctiques



3.4 SEU DE LA COMISSIÓ AVALUADORA

A efectes de comunicacions l'adreça de la Comissió avaluadora serà la de Fundació Barcelona Comerç.

3.5 FUNCIONS DE LA COMISSIÓ AVALUADORA

La Comissió avaluadora s'ha de regir pels principis d'objectivitat, equitat i confidencialitat en les seves actuacions.

En la primera fase, les principals funcions són:

1. La comprovació dels establiments que optin a la QCQ o demanen la renovació, per tal d'avaluar que realment compleixen els punts pels quals obtenen la certificació corresponent
2. El seguiment dels establiments que disposen de la QCQ per comprovar que realment continuen les condicions inicials
3. La tramitació de l'expedient de revocació de la QCQ si fos necessari. En aquests casos obligatòriament serà necessari la presència d'algun membre extern a Fundació Barcelona Comerç

3.6 ORGANITZACIÓ DE LA COMISSIÓ AVALUADORA

La Comissió Avaluadora depèn orgànicament de l'àrea de certificació de Fundació Barcelona Comerç. Per desenvolupar les seves funcions i en funció del tipus de certificació la comissió avaluadora pot requerir el suport a Fundació Barcelona Comerç per a buscar tècnics necessaris per a realitzar la tasca d'avaluació, entre els tècnics de l'Eix Comercial al que pertany l'establiment sol·licitant, i si s'escau, la organització empresarial del sector, així com de les organitzacions de les persones consumidores i persones de reconegut prestigi en el món del comerç o del consum.

La Comissió avaluadora se reunirà com a mínim una vegada cada tres mesos i de forma extraordinària quan ho consideri oportú

3.7 PERSONAL TÈCNIC

El departament de Fundació Barcelona Comerç encarregat de la certificació pot ampliar el personal tècnic. En aquest cas, amb personal de Fundació Barcelona Comerç, personal dels eixos, suport puntual del personal de gremis, associacions empresarials i associacions de persones consumidores, o els altres que consideri oportuns al mateix temps que l'administració pública pot dedicar plans d'ocupació per a aquestes tasques.

Tots els tècnics certificadors hauran hagut d'obtenir una formació de Fundació Barcelona Comerç i del seu departament de certificacions i hauran d'anar degudament acreditats.



4 LA CERTIFICACIÓ

4.1 LA QCQ

La QCQ significa pel comerç implicar-se en el sector associatiu, i sobretot en el comercial, suposa acceptar un conjunt de reptes de qualitat, de responsabilitat social, de respecte de l'entorn, d'integració, de dinamització comercial i, en definitiva, de millora permanent de la qualitat de producte i d'atenció al client.

4.2 CATEGORIES

Tot l'establiment que compleixi amb els requisits establerts en els documents de sol·licitud obtindran la QCQ, sense estrelles.

Per la consecució de les estrelles cal tenir en compte altres factors diferenciadors a més de les conceptes avaluable, en especial en el que es refereixen a les categories de més estrelles, ja que no es pretén jerarquitzar o discriminar els comerços que podrien gaudir de menys estrelles.

Tant el requisits com els protocols per demanar, obtenir, renovar y perdre la categoria de les estrelles, serà desenvolupada en una segona fase.

4.3 REQUISITS PER LA SOL·LICITUD

Les condicions que ha de complir l'establiment per obtenir la QCQ són:

1. Pertànyer a una organització de comerciants o professionals del sector que correspongui a l'establiment
2. Resoldre els conflictes amb les persones consumidores mitjançant algú sistema extrajudicial de resolució de conflictes de consum
3. Complir la normativa actual aplicable recollida en el Document de sol·licitud
4. Comprometre's amb l'aplicació de mesures de Responsabilitat Social Comercial
5. Signar la Declaració responsable
6. Complir amb les exigències establertes en el Formulari de requisits

Aquestes especificacions, d'obligat compliment, atorguen la QCQ sense categorització a l'establiment.

4.4 PROTOCOL PER LA OBTENCIÓ DE LA QCQ

El procés s'inicia quan els establiments interessats en l'obtenció del distintiu de qualitat el sol·liciten. Per facilitar la tasca, Fundació Barcelona Comerç editarà un manual de procediment per cada una de les fases.

La sol·licitud es pot fer:

- a) De manera presencial, mitjançant l'imprès oficial que es lliura a la seu de cadascun dels Eixos Comercials
- b) A través de la seu electrònica de Fundació Barcelona Comerç i de les administracions que col·laborin en el projecte, si s'escau



La documentació que es requereix és la sol·licitud signada pel representant legal de l'empresa. A partir del lliurament de la sol·licitud degudament emplenada, de manera presencial o per la seu electrònica, s'obre l'expedient, es fa acusament de recepció i es facilita la informació i documentació al sol·licitant i s'inicien els processos de valoració d'indicadors que consten al Formulari de requisits.

Cada sol·licitud serà objecte d'anàlisi i verificació per part de la Comissió avaluadora mitjançant la consulta documental i visites presencials als establiments.

L'obtenció de la QCQ inclou un diploma acreditatiu i la placa que, essent propietat de Fundació Barcelona Comerç, se cedirà per a que l'establiment la llueixi mentre sigui vigent.

4.5 VIGÈNCIA DE LA QCQ

El distintiu QCQ tindrà una vigència de dos anys, i caducarà el 31 de desembre del segon any.

La Comissió avaluadora podrà demanar en qualsevol moment la documentació per comprovar el compliment de la normativa d'ús de la QCQ. Així mateix, els comerços i empreses hauran d'accedir que el membres de la Comissió avaluadora o els seus representants puguin visitar l'empresa i recollir la informació que es consideri necessària per comprovar el compliment dels requisits.

4.6 RENOVACIÓ DE LA QCQ

A partir dels dos mesos anteriors a la data de caducitat o en el moment que l'establiment consideri ser mereixedor d'un canvi de categoria, haurà de sol·licitar la renovació de l QCQ mitjançant una avaluació de seguiment, que durà a terme la Comissió avaluadora.

La renovació tindrà una mateixa validesa de dos anys.

4.7 PÈRDUA DE LA QCQ

El distintiu QCQ es perdrà en el moment en què finalitzi el període de vigència, si no se n'ha iniciat el procés de renovació.

En qualsevol cas, la pèrdua o anul·lació del distintiu serà immediata en els casos següents:

- a) Tancament de l'empresa o traspàs
- b) L'incompliment d'alguns dels requisits formals mínims especificats en aquest reglament
- c) La no resposta davant dels requeriments d'informació i/o aclariments
- d) Quan es consideri que s'està fent un ús fraudulent de la marca QCQ

El procediment a seguir constarà de les següents fases:



1. La Comissió avaluadora remet a l'establiment un comunicat raonat en què se l'informa que s'inicia el procés de pèrdua o anul·lació del distintiu QCQ
2. Posteriorment, s'iniciarà un període d'instrucció en el qual l'empresa podrà fer les al·legacions i aportar la documentació que consideri oportuna a Fundació Barcelona Comerç, com a organisme acreditat, en un termini de 15 dies hàbils
3. A la vista de la documentació, la Comissió avaluadora elaborarà un informe valoratiu de la documentació presentada i resoldrà la pèrdua o manteniment del distintiu. En cas de pèrdua, el distintiu o placa haurà de ser retirat i retornat a Fundació Barcelona Comerç

4.8 RECLAMACIONS

En cas de denegació de la concessió del distintiu QCQ o com a conseqüència de la pèrdua per incompliment de les condicions a que està subjecte, es podrà interposar recurs de reposició contra el departament de la Fundació encarregat de la certificació, en el termini màxim d'un mes.

Es donarà traspàs al Defensor del Client de Fundació Barcelona Comerç qui, pel seu caràcter independent, dictaminarà sobre el recurs presentat.

En aquest cas, el departament independent del Defensor del Client de Fundació Barcelona Comerç, abans de dictar la seva resolució i d'exercir la funció mediadora, demanarà l'assessorament de les organitzacions i/o organismes que consideri adient per tal d'emetre una resolució del recurs amb la màxima objectivitat i independència.

En el cas que una empresa que ha perdut el distintiu QCQ el vulgui recuperar, haurà de presentar la sol·licitud i iniciar el procediment de nou. Per a això, caldrà que faci explícit que ha solucionat la situació a partir de la qual se li va retirar el distintiu.

En tot cas, el Defensor del Client de la Fundació tindrà la potestat per fer de mediador en el cas de conflicte.



5 DRETS I OBLIGACIONS DELS ESTABLIMENTS QUE OBTENEN LA QCQ

Els establiments acreditats poden fer ús del distintiu en les campanyes de difusió, promoció i publicitat del seu establiment. Així mateix, també poden fer ús del distintiu en la correspondència, pàgina web, material gràfic, material d'oficina i en mitjans de promoció i publicitat que considerin.

El distintiu no pot ser utilitzat de manera que pugui causar descrèdit, perjudicar-ne la reputació o induir a error a la clientela sobre les característiques de l'activitat o el servei als quals s'aplica el distintiu.

No es pot fer cap tipus d'alteració o modificació en la composició del logotip del distintiu per part dels usuaris.

L'incompliment de qualsevol d'aquestes normes pot ser motiu de la retirada de la QCQ.



SEGUIMENT

La Comissió avaluadora publicarà anualment una Memòria explicativa de les seves actuacions i de les dades estadístiques de la QCQ, i trimestralment facilitarà un comunicat dels fets mes rellevants a Fundació Barcelona Comerç, que podrà ser facilitada al medis que es consideri oportuns.