



## **BASES REGULADORAS DEL PROCEDIMIENTO DE CONCESIÓN DEL SELLO “COMERCIO DE CALIDAD DE ALCORCÓN”**

La calidad del servicio en un pequeño comercio se pone de manifiesto desde que el cliente observa la publicidad del establecimiento o escaparate, entra en el establecimiento, examina los productos, recibe el servicio, asesoramiento y consejo de su personal, hasta que paga el servicio o producto, los utiliza y le surgen dudas o realiza cualquier reclamación relacionada con los servicios o productos prestados.

En definitiva, para prestar un servicio de calidad, es necesario cuidar todos los aspectos relacionados con el servicio que presta de cara a conseguir la satisfacción y fidelización de los clientes.

Con el objetivo de mejorar la competitividad de los comercios locales, el Ayuntamiento de Alcorcón, por medio del Instituto Municipal de Empleo y Promoción Económica, IMEPE-ALCORCÓN, ha tomado la iniciativa de reconocer los esfuerzos en la implantación de unos criterios de la calidad en los mismos con la creación del Sello “Comercio de Calidad de Alcorcón” que permita identificar a los pequeños comerciantes de Alcorcón que desarrollen su actividad con unos determinados criterios de calidad en la atención a sus clientes, servicio o medioambientales, entre otros.

De esta forma, este Sello de Calidad de los Comercios, pretende cumplir con los siguientes objetivos:

- a) Promocionar la imagen de de la ciudad y de sus comercios.
- b) Mejorar la imagen de los establecimientos comerciales ante sus clientes.
- c) Proporcionar a los clientes una garantía de calidad del servicio que van a percibir.
- d) Diferenciar a los establecimientos comerciales que adopten este sello de calidad.

## **B A S E S**

### **PRIMERA**

La solicitud de obtención del Sello “Comercio de Calidad de Alcorcón”, es voluntaria y gratuita y pueden participar en la misma todos aquellos pequeños comercios que con independencia de su actividad, cuenten con su establecimiento en el municipio de Alcorcón y que, cumpliendo los requisitos y condiciones para su apertura y funcionamiento, adopten medidas dirigidas a incrementar la calidad de su servicio y atención al cliente, entre otras, conforme a las condiciones establecidas en la Declaración Responsable contemplada en la solicitud.

La autorización que se conceda, dará derecho al establecimiento a la colocación de un distintivo identificador que será facilitado por el Ayuntamiento, que acreditará su condición de “Comercio de Calidad de Alcorcón” y que podrá ser utilizado por el establecimiento en sus diferentes medios de difusión.



## **SEGUNDA**

La concesión del distintivo “Sello Comercio de Calidad de Alcorcón” a los establecimientos adheridos supondrá:

1. Concesión de Diploma acreditativo por parte del Ayuntamiento de Alcorcón.
2. Difusión de los establecimientos adheridos en los medios de comunicación y difusión del Ayuntamiento y/o IMEPE-ALCORCÓN. Esta difusión se podrá realizar a través de sus páginas web, redes sociales o cualquier otro medio.
3. Inclusión en la “Guía de Comercios de Calidad de Alcorcón” que desarrollará el IMEPE.
4. Invitación a participar en acciones de formación específica dirigida a los comercios reconocidos con este sello o en acciones de promoción del comercio local que desarrollen el ayuntamiento de Alcorcón o el IMEPE.
5. Entrega de Distintivo del Sello de Calidad para su exposición en lugar visible del establecimiento y que igualmente podrá ser utilizado por el establecimiento en sus diferentes medios de difusión.

La no colocación del distintivo de forma visible en el establecimiento por razones ajenas al mismo, dará lugar a la retirada del sello de reconocimiento de “Comercio de Calidad de Alcorcón”, previa concesión al interesado de un plazo de diez días para alegar lo que a su derecho convenga

## **TERCERA**

Podrán obtener este Sello “Comercio de Calidad de Alcorcón”, los establecimientos que cumplan las condiciones establecidas en estas Bases y en la propia Declaración Responsable firmada por el solicitante.

## **CUARTA**

Para poder obtener el sello, es necesario que los establecimientos presenten la solicitud que figura en el anexo a estas bases, debidamente cumplimentada. Recibida la solicitud, y atendiendo al grado de cumplimiento de los compromisos recogidos en la Declaración Responsable, se podrá otorgar mediante oportuna Resolución del órgano competente.

La vigencia de este sello será indefinida salvo lo que pudiera establecer una nueva convocatoria.

## **QUINTA**

Para la verificación del cumplimiento de la solicitud presentada por el establecimiento, el Ayuntamiento, a través del IMEPE-ALCORCÓN o a través de sus propios técnicos municipales, podrá solicitar aquella documentación y realizar los controles que se puedan considerar necesarios tanto para su otorgamiento a los establecimientos solicitantes, como a aquellos otros establecimientos a los que se les hubiera concedido el Sello “Comercio de Calidad de Alcorcón”, pudiendo proceder a la retirada del reconocimiento y de los derechos que el mismo confiere, en aquellos casos en



**Ayuntamiento  
de Alcorcón**



Agencia para el impulso del Empleo, la  
Economía y la Innovación de Alcorcón



los que se apreciase o se tuviere conocimiento del incumplimiento de los compromisos asumidos por parte del establecimiento adherido, previo requerimiento a los interesados por un plazo máximo de 10 días hábiles. La Resolución por la que se proceda a la retirada será dictada por el órgano competente.

#### **SEXTA**

El establecimiento reconocido con este sello podrá renunciar en cualquier momento a dicho Sello “Comercio de Calidad de Alcorcón”, mediante cualquier medio de comunicación fehaciente al IMEPE. La renuncia, implica la retirada del distintivo concedido y su desaparición en los medios de difusión municipales en los que se recojan los establecimientos reconocidos con este Sello.

#### **SEPTIMA**

Las presentes bases y modelo de solicitud, podrán obtenerse en la web del IMEPE y/o del Ayuntamiento de Alcorcón, debiendo presentarse la solicitud ante el Registro del IMEPE sito en la C/Industrias, nº 73, 28923 Alcorcón, o bien a través de la cuenta de correo [comercio@ayto-alcorcon.es](mailto:comercio@ayto-alcorcon.es)

#### **OCTAVA**

La presentación de la solicitud de participación al presente Sello, implica el conocimiento y plena aceptación de las presentes Bases Regulatoras y de los compromisos que conllevan.