



# Sello de Calidad para el Pequeño Comercio de San Fernando de Henares UNE 175001

San Fernando de Henares, 2008

Estimado/a empresario/a:

La **Asociación de Comerciantes de San Fernando (MERKUR)**, continuando su apoyo al pequeño comercio en la adopción de estrategias que fortalezcan su imagen ante los consumidores y mejoren su gestión y competitividad, quiere comunicarles el inicio del Proyecto: “**SELLO DE CALIDAD EN EL PEQUEÑO COMERCIO DE SAN FERNANDO – UNE 175001**”, en el que se inscribió.

Este proyecto, que se desarrolla con la asistencia técnica de expertos de la Consultora AC&G, pone al alcance de los comercios implantar la Norma UNE 175001 de Calidad de Servicio y obtener la Certificación de Calidad correspondiente.

Su objetivo último es concederles la distinción de **Comercio de Calidad** conforme al cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos en dicha norma, uniéndose así a los más de 1000 comercios en Madrid y más de 3000 en toda España que han logrado ya dicho reconocimiento.

Los **beneficios** que obtiene el comercio que implanta y certifica esta norma se pueden resumir en los siguientes:

Consigue clientes fieles que dan a conocer el buen servicio ofrecido en su comercio.

Ahorra costes.

Normaliza su actividad de venta.

Incrementa la profesionalidad de sus empleados.

Obtiene un Certificado y una Marca de Calidad que lo distingue de su competencia que le otorga un organismo reconocido.

Este proyecto cuenta con el apoyo económico de la Comunidad de Madrid a través de la Consejería de Economía y Consumo, y del Ayuntamiento de San Fernando de Henares, a través de la Concejalía de Comercio y Nuevas Tecnologías.

¡Esperamos su participación activa!

Fdo. : D. Teodomiro Barroso

Presidente de MERKUR

# Sello de Calidad para el Pequeño Comercio de San Fernando de Henares UNE 175001



Asistencia Técnica  
**AC&G**

**Sesión informativa**

**San Fernando de Henares, 2008**

# Sello de Calidad para el Pequeño Comercio de San Fernando de Henares UNE 175001

## Objetivos

- Implantar la norma UNE 175001 correspondiente en 20 comercios de San Fernando de Henares
- Certificar con el Sello de Calidad a los 20 comercios participantes

## Requisitos

- PYMES
- menos de 20 empleados
- tener IAE de comercio minorista
- tendrán prioridad los comercios asociados a MERKUR





# Sello de Calidad para el Pequeño Comercio de San Fernando de Henares

## UNE 175001

### ¿Qué etapas tiene el programa?



## ¿Cómo es la asistencia técnica?

1 - Diagnóstico

2 – Implantación de  
los requisitos de la norma



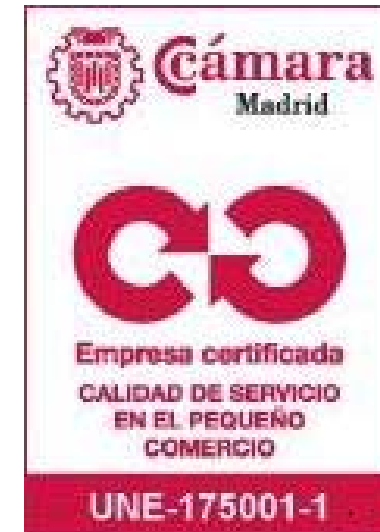
3 – Asesoramiento en la certificación



## Sello de Calidad para el Pequeño Comercio de San Fernando de Henares UNE 175001

### ¿Cómo es el proceso de certificación?

- 1 – **Compra oculta**
- 2 – **Revisión documental**
- 3 – **Certificado y marca**





# Sello de Calidad para el Pequeño Comercio de San Fernando de Henares UNE 175001

## ¿Qué norma UNE 175001 aplica a mi comercio?



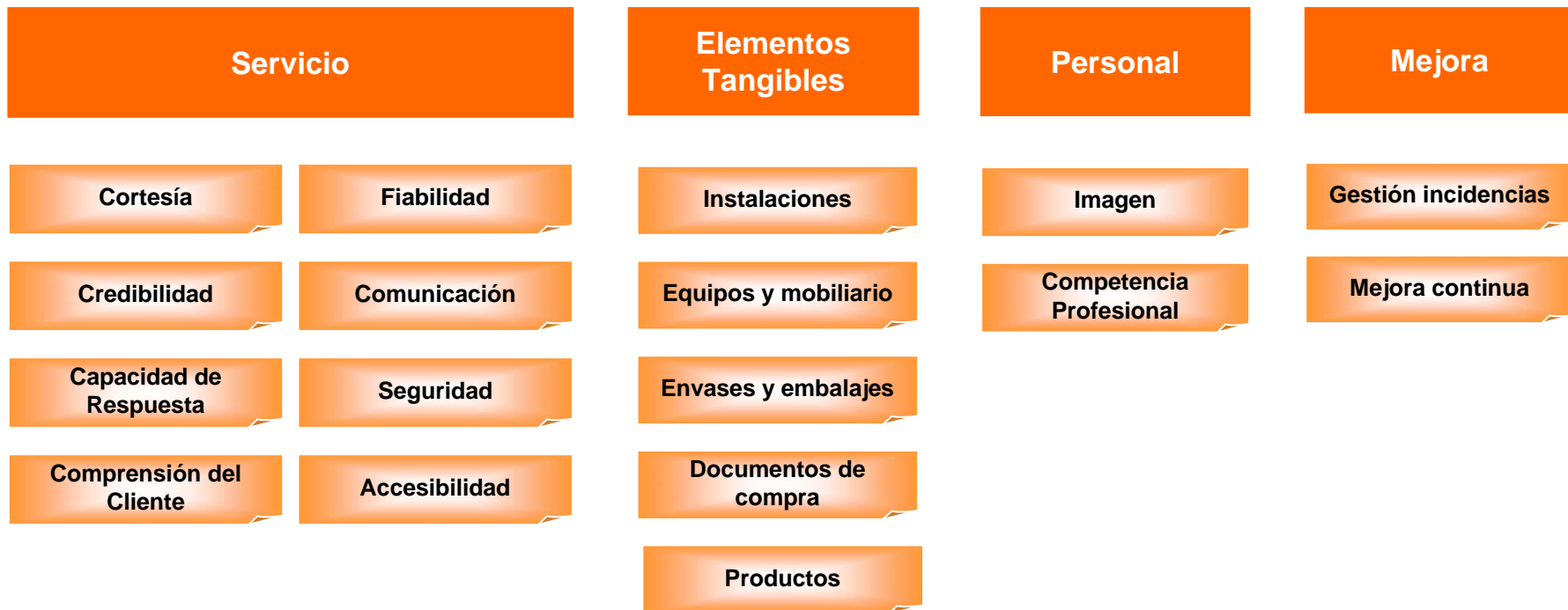
UNE 175001-1 R. Generales	UNE 175001-2 R. Pescaderías	UNE 175001-3 R. Ópticas	UNE 175001-4 R. Carnicerías y Charcuterías	UNE 175001-5 R. Floristerías
<p>Aplica a todo el comercio que no tenga norma específica.</p>	<p>Incide en los productos, en la higiene alimentaria y la trazabilidad.</p>	<p>Incide en los servicios adicionales y en la ley de protección de datos.</p>	<p>Incide en los productos, en la higiene alimentaria y la trazabilidad.</p>	<p>Incide en los productos, en el servicio de transmisión floral a distancia y en el producto.</p>



# Sello de Calidad para el Pequeño Comercio de San Fernando de Henares

## UNE 175001

Los requisitos contemplados en la norma se dividen en cuatro bloques principales:





## Sello de Calidad para el Pequeño Comercio de San Fernando de Henares UNE 175001

### ¿Qué beneficios tienen las normas UNE 175001?

- Ayudan a normalizar la actividad de venta
- **Permiten aprender de los errores y evitan los habituales**
- Aumentan la profesionalidad del personal
- **Ahorran los costes de las reclamaciones**
- Consiguen clientes satisfechos que hablan bien
- **Son certificables y permiten conseguir un certificado y una marca de calidad que distingue al comercio de su competencia**

# Sello de Calidad para el Pequeño Comercio de San Fernando de Henares UNE 175001



MUCHAS GRACIAS  
POR SU ATENCIÓN

Ana M<sup>a</sup> Arquillo  
María Ramos



# Sello de Calidad para el Pequeño Comercio de San Fernando de Henares UNE 175001

## COMERCIOS PARTICIPANTES EN EL PROYECTO:

GALERÍA  
COMERCIAL  
VALENCIA

CARNICERÍA ALBERTO Y PEDRO

CARNICERÍA CLAUDIO ABAD

CARNICERÍA ÁNGEL POLO

CARNICERÍA HERMANOS POLO

SALCHICHERÍA CRISTINA

CARNICERÍA ARRANZ

FRUTERÍA HERMANOS BERNAL

FRUTERÍA MELERO

POLLERÍA JOVIÁN

VARIANTES GARCÍA CORRAL

POLLERÍA HERMANOS MORENO (40)

POLLERÍA HERMANOS MORENO (43)

CHARCUTERÍA LADIS

CASQUERÍA FRAN – JOSÉ Y MANUEL

FRUTOS SECOS GARCÍA CORRAL

POLLERÍA ALICIA

HARD PLANET

CENTRO ÓPTICO LAGO

KORDOBA ZINKO

FERRETERÍA HENARES