

Criteris reguladors per a la sol·licitud i
atorgament del distintiu
Gavà Comerç de Qualitat

1. Finalitat de la creació del distintiu *Gavà Comerç de Qualitat*

L'Ajuntament de Gavà vol reconèixer i impulsar la qualitat dels establiments comercials, de serveis i restauració de la ciutat mitjançant la creació d'un distintiu de qualitat.

La consecució per part de les empreses del distintiu de comerç de qualitat significa, entre altres indicadors, un **reconeixement a la bona gestió i control del negoci, al coneixement del client, al concepte de la millora continuada i a la cerca de la competitivitat professional** que ofereixen molts establiments comercials de la ciutat i que amb aquest distintiu es posen en valor.

La identificació del comerç de la ciutat, els serveis i la restauració amb aquest distintiu té una repercussió directa en la bona imatge dels adherits. Disposar del distintiu de qualitat augmenta la fiabilitat i seguretat de la qualitat de l'establiment de cara als clients actuals i als potencials.

En temps com els actuals en què els consumidors volen un servei de molta qualitat i alhora els empresaris han d'optimitzar al màxim els recursos de què disposen, el distintiu de qualitat al comerç és un **suport als esforços del sector comercial per continuar oferint el millor servei a la seva clientela**.

2. Objecte d'aquests críteris reguladors

Aquests críteris tenen per objecte regular la sol·licitud, tramitació i concessió del distintiu *Gavà Comerç de Qualitat* adreçat als **establiments comercials, empreses de serveis i restauració que operin al municipi de Gavà**.

L'Ajuntament de Gavà, per mitjà de la Unitat de Comerç i Fires, té entre els seus objectius contribuir a millorar la gestió i qualitat del servei en els establiments comercials per fer-los atractius als consumidors i satisfer el segment de la demanda que busca comprar en establiments especialitzats amb una atenció personalitzada.

Críteris reguladors distintiu qualitat

Es pretén que a través d'aquest distintiu es treballin els aspectes següents:

- Potenciar la millora de la qualitat del servei prestat a la clientela.
- Ajudar a proporcionar a la clientela una garantia de qualitat del servei que rebrà.
- Fomentar la millora de les competències professionals i la gestió professionalitzada de l'establiment comercial.
- Contribuir a millorar la imatge de l'establiment comercial davant la seva clientela i a diferenciar l'establiment comercial que adopti aquest distintiu.

El distintiu *Gavà Comerç de Qualitat* acredita únicament i exclusivament la constatació de bones pràctiques comercials per part de l'establiment.

3. Beneficiaris

Podran ser beneficiaris d'aquest distintiu de qualitat els establiments comercials, de serveis i restauració que compleixin els **requisits mínims** següents:

- Exercir l'activitat empresarial al municipi de Gavà i disposar dels permisos i llicències necessàries.
- No haver tingut cap sanció municipal per a l'exercici de l'activitat en els dos anys anteriors a la data de sol·licitud del distintiu.
- Estar al corrent de pagament de les obligacions tributàries i de la Seguretat Social.

4. Sol·licituds. Com obtenir el distintiu de comerç de qualitat

El procés s'inicia quan els establiments interessats en l'obtenció del distintiu de qualitat el sol·liciten.

La sol·licitud es pot fer:

- De manera presencial, mitjançant l'imprès oficial que es lliura a l'Oficina d'Atenció a l'Empresa, pl. de Jaume Balmes, s/n, planta baixa, de Gavà.
- A través, si s'escau, de la seu electrònica de l'Ajuntament de Gavà al web www.gavaciutat.cat.

Críteris reguladors distintiu qualitat

- La documentació que es requereix és la sol·licitud signada pel titular de la llicència d'activitat.
- Si el titular és una persona jurídica, documentació que acrediti la representació de la persona que subscriu la sol·licitud.

A partir del lliurament de la sol·licitud degudament emplenada, de manera presencial o per la seu electrònica, s'obre l'expedient i s'inicien els processos de valoració d'indicadors per part dels diferents serveis municipals que hi han d'intervenir.

5. Termini de presentació de les sol·licituds

Les sol·licituds a què es fa referència en el punt anterior es poden presentar a partir de l'endemà de l'aprovació per part de l'òrgan competent de l'Ajuntament de Gavà.

La publicació es farà al taulell d'anuncis de l'Ajuntament i se'n donarà publicitat als mitjans locals de comunicació.

6. Procediment de valoració i concessió del distintiu

Cada sol·licitud serà objecte d'anàlisi i verificació per part dels serveis municipals (Unitat de Comerç i Fires, Departament de Salut Pública i Consum, Departament de Llicències i Activitats) mitjançant la consulta documental i visites presencials als establiments.

Els departaments i unitats esmentats elaboraran conjuntament els indicadors per avaluar l'atorgament del distintiu. Aquests indicadors poden ser objecte d'actualització.

La Unitat de Comerç i Fires serà la responsable de la gestió tècnica de les valoracions.

L'aprovació o denegació d'atorgament del distintiu *Gavà Comerç de Qualitat* es farà mitjançant decret d'Alcaldia o de la Tinència d'Alcaldia de l'Àmbit de Promoció Econòmica, Urbanisme, Medi Ambient i Planificació estratègica, o en qui deleguin.

7. Carta de serveis

Disposar del distintiu *Gavà Comerç de Qualitat* suposa per al comerciant els avantatges següents:

Apartat A

- Obtenir el distintiu-acreditació emès per l'Ajuntament de Gavà (adhesiu acreditatiu per a l'aparador).
- Reserva de plaça als tallers i cursos formatius per al sector comercial, serveis i restauració organitzats per l'Àmbit de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Gavà dins del programa d'emprenedoria, empresa i comerç (prèvia sol·licitud. Places limitades).
- Certificat de les hores de formació i assistència fetes al programa formatiu adreçat a comerç, serveis i empreses de l'Ajuntament de Gavà.
- Participació en els actes locals de lliurament de distintius d'acreditació.
- Promoció dels establiments que obtenen el distintiu:
 - Incorporació de les dades de l'empresa com a establiment distingit a la web gavaciutat.cat.
 - Incorporació de les dades de l'empresa com a establiment distingit al portal econòmic [www. portaleconomic.gavaciutat.cat](http://www.portaleconomic.gavaciutat.cat).
 - Promoció del logo *Gavà Comerç de Qualitat* en les accions promogudes per l'Ajuntament de Gavà amb participació d'establiments comercials, de serveis i restauració acreditats amb el distintiu.
 - Promoció del distintiu *Gavà Comerç de Qualitat* a través de la generació de notícies de premsa local.
- Presència als butlletins de webs col·laboradores:
 - De caràcter provincial (Diputació de Barcelona)
 - De caràcter comarcal (Consorci de Turisme del Baix Llobregat)
- 100 vals de ½ hora gratuïta en aparcaments subterranis de la plaça de J. M. Batista i Roca i plaça de Jaume Balmes.
- 100 vals 2x1 en l'entrada al Parc Arqueològic Mines de Gavà.
- Lliurament del carnet del Club Maragall.

Críteris reguladors distintiu qualitat

Apartat B

Els establiments que hagin obtingut el distintiu *Gavà Comerç de Qualitat* també poden beneficiar-se dels següents descomptes, una vegada aprovats per l'òrgan competent de l'Ajuntament:

- Descompte en la contractació de publicitat en els mitjans de comunicació municipals següents:
 - 5% al periòdic El Bruguers
 - 10 % a Ràdio Gavà
 - 15 % al Bruguers digital i Gavà TV.
- 10 % en els preus públics de la Fira d'Espàrrecs

8. Normativa d'ús de la marca *Gavà Comerç de Qualitat*

La creació del distintiu comporta l'impuls d'una marca que esdevé segell de garantia de bones pràctiques comercials i de bon servei que es cedeix per a l'ús de l'establiment acreditat.

L'Ajuntament, com a propietari de la marca, ha de vetllar perquè se'n faci un bon ús i per això cal una *Normativa d'ús del distintiu Gavà Comerç de Qualitat*, **d'obligat compliment per als establiments. L'incompliment de la normativa d'ús de la marca significa la pèrdua de la concessió del distintiu.**

La normativa queda recollida al document annex.

9. Vigència, renovació i pèrdua del distintiu *Gavà Comerç de Qualitat*

Vigència i renovació:

El distintiu de comerç de qualitat tindrà una vigència inicial de 3 anys. A partir d'aquest termini l'empresa haurà de renovar el distintiu mitjançant una avaluació de seguiment, que durà a terme el personal tècnic municipal.

L'Ajuntament podrà demanar en qualsevol moment la documentació per comprovar les bones pràctiques. Així mateix, els comerços i empreses hauran d'accedir que el personal

Criteria reguladors distintiu qualitat

tècnic de l'Ajuntament pugui visitar l'empresa i recollir la informació que es consideri necessària per poder emetre l'informe que donarà lloc a la pròrroga de 3 anys més.

Pèrdua:

El distintiu *Gavà Comerç de Qualitat* 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:

- Tancament de l'empresa o traspàs.
- L'incompliment d'alguns dels requisits formals mínims especificats en aquests criteris reguladors.
- La no resposta davant dels requeriments d'informació i/o aclariments de l'Ajuntament de Gavà.
- Davant denúncies no resoltes satisfactòriament en el termini de vigència del distintiu.
- Davant resolució d'expedient sancionador a l'establiment en el termini de vigència del distintiu.
- Quan l'Ajuntament de Gavà consideri que s'està fent un ús fraudulent de la marca *Gavà Comerç de Qualitat*.

L'Ajuntament podrà comprovar que el titular del distintiu de qualitat estigui al corrent de pagament de les obligacions tributàries i de la Seguretat Social i, en cas d'incompliment, podrà retirar el distintiu.

En aquestes situacions, el procediment a seguir constarà de tres fases:

1. Hi haurà una fase d'ordenació en la qual l'equip tècnic de la Unitat de Comerç i Fires de l'Ajuntament de Gavà remetrà al comerç o empresa un comunicat en què se l'informarà que s'inicia el procés de pèrdua o anul·lació del distintiu de comerç de qualitat.

Críteris reguladors distintiu qualitat

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 la Unitat de Comerç i Fires de l'Ajuntament de Gavà en un termini de 15 dies hàbils.
3. Finalment, en la fase d'execució, l'equip tècnic elaborarà un informe valoratiu de la documentació presentada i l'òrgan competent resoldrà la pèrdua o manteniment del distintiu.
4. En cas de denegació de la concessió del distintiu *Gavà Comerç de Qualitat* o com a conseqüència de la pèrdua per incompliment de les condicions a que està subjecte, es podrà interposar recurs de reposició contra el mateix òrgan que ha dictat l'acord, en el termini màxim d'un mes.

L'anul·lació o pèrdua del distintiu de comerç de qualitat comportarà que l'establiment comercial o empresa corresponent no el pugui utilitzar en cap de les comunicacions en un termini màxim de 15 dies hàbils des del moment de la recepció per part de l'empresa de la comunicació de la determinació de l'òrgan competent.

En el cas que una empresa que ha perdut el distintiu de comerç de qualitat 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.

Gavà, 30 de setembre de 2013

Virginia Vargas

Directora tècnica de Comerç i Fires

ANNEX: NORMATIVA D'ÚS DEL DISTINTIU GAVÀ COMERÇ DE QUALITAT

OBJECTIU DE LA NORMATIVA

La present normativa té l'objectiu de fixar les condicions d'ús del distintiu "Gavà Comerç de Qualitat".

SEGUIMENT DEL COMPLIMENT DE LA NORMATIVA

L'Ajuntament de Gavà és el propietari de la marca i l'entitat que l'administra, en gestiona l'atorgament i vetlla pel compliment de la present normativa d'ús del distintiu.

A QUI S'APLICA LA NORMATIVA

La normativa d'ús del distintiu "Gavà Comerç de Qualitat" s'adreça a totes les empreses comercials i de serveis i establiments de restauració que hagin obtingut el distintiu de "Gavà Comerç de Qualitat" i exclusivament per a l'activitat reconeguda dins del subsector al qual pertany en el municipi de Gavà.

ÚS DEL DISTINTIU PER PART DE LES EMPRESES DISTINGIDES

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.

VIGÈNCIA DE L'ÚS DEL DISTINTIU PER PART DE LES EMPRESES DISTINGIDES

El dret d'ús del distintiu serà vigent durant l'existència del distintiu, seguint l'establert als criteris reguladors. S'extingeix en el cas dels incompliments previstos a els criteris reguladors.