

# MERCADOS EXCELENTES

**¿Cómo se consigue Mercados Excelentes?**

UIMP, 19 de octubre de 2010

# ¿Cómo se consigue Mercados Excelentes?

1. Los implicados
2. ¿Qué queremos conseguir?
3. ¿En qué consiste?
4. ¿Cómo se consigue?
5. ¿Qué proceso hay que seguir?
6. ¿Y después?

# 1. Los implicados



## MODELO DE CALIDAD PARA MERCADOS MUNICIPALES

¿Qué queremos conseguir?



seguros  
accesibles  
confortables  
confiables  
respetuosos con el medio ambiente  
eficientes  
preocupados por sus clientes  
inquietos por mejorar

Herramienta para la evolución y mejora de los mercados municipales

## MODELO DE CALIDAD PARA MERCADOS MUNICIPALES

¿Qué queremos conseguir?

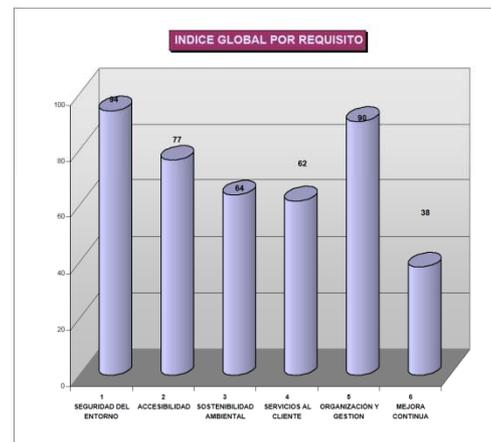
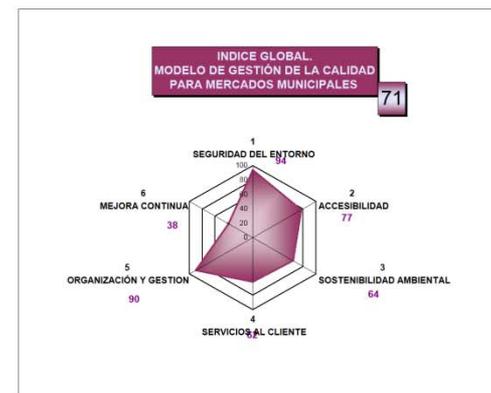
Reconocimiento al esfuerzo y marcar el camino hacia la mejora



# MODELO DE CALIDAD PARA MERCADOS MUNICIPALES

¿En qué consiste?

RESULTADOS GENERALES DE LA AUDITORÍA MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA MERCADOS MUNICIPALES						
REQUISITO	INDICADOR	ASPECTO	CUESTIONES EXCLUYENTES	CUESTIONES EXCLUYENTES EXCELENCIA	INDICE DEL ASPECTO	INDICE DEL REQUISITO
1 SEGURIDAD DEL ENTORNO	1	EMERGENCIAS	1	1	100	94
	2	INSTALACIONES			100	
	3	CONDICIONES HIGIÉNICO-SANITARIAS	1	1	76	
	4	SISTEMAS DE SEGURIDAD			100	
2 ACCESIBILIDAD	5	DEAMBULACIÓN	2	1	76	77
	6	APREHENSIÓN			70	
	7	LOCALIZACIÓN		2	100	
	8	COMUNICACIÓN			60	
3 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	9	GESTIÓN DE RESIDUOS		1	60	64
	10	CONSUMO ENERGÉTICO		1	83	
	11	CONSUMO DE AGUA		1	76	
	12	CONSUMO DE OTROS RECURSOS NATURALES			0	
	13	CONFORT AMBIENTAL	2		100	
4 SERVICIOS AL CLIENTE	14	OFERTA COMERCIAL	1		80	62
	15	COMODIDAD Y CONFORT		2	78	
	16	OFERTA PROMOCIONAL Y SOCIO-CULTURAL			82	
	17	FIABILIDAD Y CONFIANZA			28	
	18	ATENCIÓN AL CLIENTE	1		40	
	19	SISTEMA DE GESTIÓN			76	
5 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN	20	DEFINICIÓN ORGANIZATIVA	1	1	100	90
	21	REGULACIÓN COMERCIAL	1	1	80	
	22	CONSERVACIÓN Y MANTENIMIENTO		1	100	
	23	ORDEN Y LIMPIEZA	1		100	
	24	FORMACIÓN			100	
	25	IMAGEN CORPORATIVA		1	76	
6 MEJORA CONTINUA	26	EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN	1		11	38
	27	FIDELIDAD DEL CLIENTE			90	
	28	SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS			0	
	29	AUDITORIA INTERNA	1		52	
INDICE GLOBAL (sobre 100 puntos)					71	
PROPUESTA DE CLASIFICACIÓN DEL MERCADO					MERCADO DE CALIDAD	****



## MODELO DE CALIDAD PARA MERCADOS MUNICIPALES

¿Qué elementos contempla?



# MODELO DE CALIDAD PARA MERCADOS MUNICIPALES

¿Cómo se consigue?

## COMPROMISO

comerciantes



ayuntamiento



# MODELO DE CALIDAD PARA MERCADOS MUNICIPALES

¿Cuál es el proceso a seguir para conseguirlo?



mercado

mercado



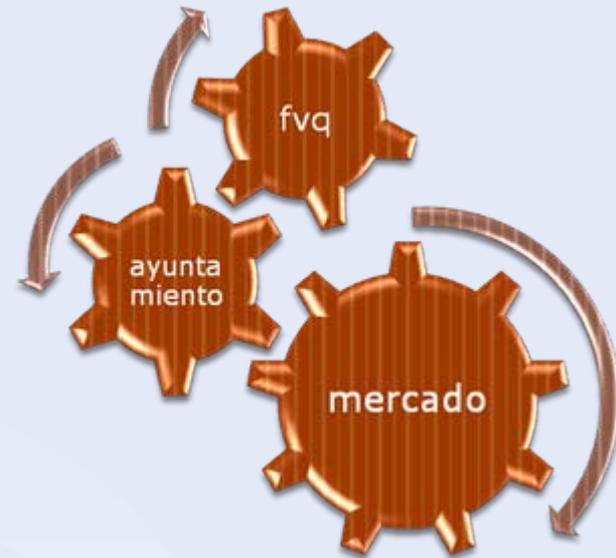
# MODELO DE CALIDAD PARA MERCADOS MUNICIPALES

¿Cuál es el proceso a seguir para conseguirlo?



auto-evaluación

visita previa  
evaluación física  
evaluación documental



¿Quién me ayuda?



¿Qué obtengo?

informe y

plan de acciones de mejora

# MODELO DE CALIDAD PARA MERCADOS MUNICIPALES

¿Cuál es el proceso a seguir para conseguirlo?



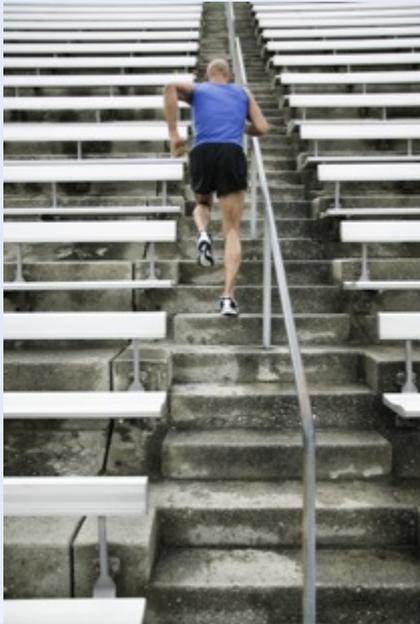
Planificación y trabajo del **mercado** para la implantación de acciones de mejora



- apoyo
- documentación de referencia
- formación
- intercambio de buenas prácticas



- orientación
- ayudas



# MODELO DE CALIDAD PARA MERCADOS MUNICIPALES

¿Cuál es el proceso a seguir para conseguirlo?



- < 50 puntos: En curso de implantación.
- 50-70 puntos: Nivel Calidad\*\*\*
- 70-90 puntos: Nivel Calidad\*\*\*\*
- > 90 puntos: Nivel Excelente\*\*\*\*\*

# MODELO DE CALIDAD PARA MERCADOS MUNICIPALES

¿Cuál es el proceso a seguir para conseguirlo?



## MODELO DE CALIDAD PARA MERCADOS MUNICIPALES

¿Y después?

vigencia

3 años

incremento de  
nivel

validación de plan de acciones de mejora y  
solicitud de nueva evaluación

r e v o c a c i ó n

- Incumplimiento del procedimiento de evaluación y certificación.
- Irregularidades en el proceso de evaluación.
- Incumplimiento de los requisitos que establecen el nivel de certificación.
- Mal uso de la marca.
- Renuncia expresa a la certificación por parte del mercado.
- Otro motivo fundamentado.

## MODELO DE CALIDAD PARA MERCADOS MUNICIPALES

¿El futuro?

Conseguir una **red** de mercados excelentes, que **mejoran cada día** focalizados en sus clientes y su satisfacción, con una visión empresarial de **servicio**, con modelos avanzados de **gestión**, apoyados en las **nuevas tecnologías**, que den el servicio que esperan los **consumidores**.

# MERCADOS EXCELENTES

¿Cómo se consigue Mercados Excelentes?

Muchas gracias

Maya Tomás Mercé

[www.fvq.es](http://www.fvq.es)

UIMP, 19 de octubre de 2010