



ÓRGANO O UNIDAD ADMINISTRATIVA Unidad de Desarrollo empresarial y Comercio	
PROCEDIMIENTO Tramitación interna del sello de Excelencia	
CÓDIGO DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS 712E 3W1S 4954 2F12 0QPH 	
CÓDIGO DEL DOCUMENTO UDE15I00HY	CÓDIGO DEL EXPEDIENTE UDE/2021/232

ANUNCIO

TABLON DE ANUNCIOS Y EDICTOS DE LA SEDE ELECTRONICA

Asunto: SELLO DE EXCELENCIA “POZUELO ES CALIDAD”

Tramite: Aprobación de la convocatoria Sello de excelencia “Pozuelo es calidad”

Dada cuenta del expediente referente al sello de excelencia “Pozuelo es calidad”, son de tener en cuenta los siguientes,

HECHOS

Primero. - Desde la Concejalía de Economía e Innovación (Unidad de Desarrollo Empresarial y Comercio), se pretende desarrollar el proyecto “Pozuelo es Calidad”. Se trata de un programa del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón para la promoción y mejora del comercio y la hostelería local.

Esta iniciativa parte de la necesidad de promover y mejorar la ya de por si buena imagen de nuestros comerciantes y hosteleros, en un momento en el que las consecuencias sobre el comercio y hostelería derivadas de la pandemia mundial provocada por la Covid’19 requiere de un esfuerzo desde las administraciones para la recuperación de la confianza del cliente en el comercio tradicional.

Con este Sello de Excelencia tratamos de identificar a los comercios y establecimientos de hostelería que prestan un servicio de calidad al ciudadano cuidando todos los aspectos que presta de cara a conseguir la satisfacción y fidelización de sus clientes.

Por ello, con el objetivo de mejorar la competitividad del comercio tradicional de Pozuelo de Alarcón, el Ayuntamiento, ha considerado que se deben reconocer los esfuerzos de nuestros comerciantes identificando a los comercios que aplican los criterios de la calidad necesarios para disfrutar de este reconocimiento

Segundo. - Por la unidad de Desarrollo Empresarial y Comercio se ha elaborado la correspondiente convocatoria de participación para la concesión del Sello de Excelencia que incluye las condiciones para la participación y el modelo de solicitud de participación y demás anexos.

Tercero. - El reconocimiento del sello de excelencia de Pozuelo es Calidad, no implica gasto económico para el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, por lo que su tramitación no seguirá el procedimiento de concesión de los premios municipales, por lo que no se consignará ningún crédito presupuestario municipal para el otorgamiento de dichos premios.

Cuarto. - Que consta en el expediente informe favorable de la Unidad de Desarrollo Empresarial y Comercio.

A los anteriores hechos son de aplicación los siguientes,

FUNDAMENTOS DE DERECHO

PRIMERO. - La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, modificada por la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración Local, establece en su artículo 25 que *“el municipio para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, puede promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal”*.

SEGUNDO. - Por Decreto de Alcaldía de fecha 09/07/2021, se delegó en el Concejal de Economía e Innovación, entre otras competencias, la incoación, tramitación y resolución en su caso de cuantos expedientes sean propios de Desarrollo Empresarial y Comercio, y proponer y ordenar la actividad comercial en el término municipal, en especial atención al pequeño comercio, en el marco de competencias municipales en las materias.

TERCERO. - De conformidad con lo previsto en los artículos 42 y 43 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la publicación en los términos del artículo 45, sustituirá a la notificación surtiendo sus mismos efectos, cuando el acto tenga por destinatario a una pluralidad indeterminada de personas.

En virtud de los hechos y de los fundamentos expuestos, **HE RESUELTO:**

PRIMERO. - Aprobar la convocatoria para el reconocimiento del sello de excelencia “Pozuelo es Calidad” de conformidad con el texto de la convocatoria y anexos adjuntos, abriéndose el plazo de presentación de solicitudes desde el día siguiente al de publicación de la presente convocatoria y permanecerá abierto hasta la publicación de una nueva convocatoria.

SEGUNDO.- Publicar la referida convocatoria en el Tablón de Edictos del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón y en el Tablón de Edictos de la sede electrónica del Ayuntamiento <https://sede.pozuelodealarcon.es> , sin perjuicio de cualquier otro medio que permita su máxima difusión y accesibilidad para los interesados.

En Pozuelo de Alarcón, a fecha de firma

EL TITULAR DEL ORGANO DE APOYO A LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL



ÓRGANO O UNIDAD ADMINISTRATIVA Unidad de Desarrollo empresarial y Comercio	
PROCEDIMIENTO Tramitación interna del sello de Excelencia	
CÓDIGO DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS 712E 3W1S 4954 2F12 0QPH 	
CÓDIGO DEL DOCUMENTO UDE15I00HY	CÓDIGO DEL EXPEDIENTE UDE/2021/232

ÍNDICE

- **PRIMERO.** - INTRODUCCIÓN
- **SEGUNDO.** - OBJETIVO. SELLO DE EXCELENCIA “POZUELO ES CALIDAD” **TERCERO.** - REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL SELLO DE EXCELENCIA “POZUELO ES CALIDAD”
- **CUARTO.** - DOCUMENTACIÓN Y SOLICITUD
- **QUINTO.** - CONCESIÓN DEL SELLO DE EXCELENCIA “POZUELO ES CALIDAD”
- **SEXTO.** - CONDICIONES Y PÉRDIDA DEL DERECHO
- **SÉPTIMO.** - VIGENCIA Y RENUNCIA.
- **OCTAVO.** - ÓRGANOS COMPETENTES PARA LA INSTRUCCIÓN Y LA RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
- **NOVENO.** - INDICACIÓN QUE LA RESOLUCIÓN PONE FÍN A LA VÍA ADMINISTRATIVA
- **DÉCIMO.** - MEDIO DE PUBLICACIÓN DEL RÉGIMEN ESPECIAL DE LA CONVOCATORIA, DE LOS ACTOS DE INSTRUCCIÓN Y DE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA
- **DÉCIMOPRIMERO.** - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES
- **DECIMOSEGUNDO.** - ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES

PRIMERO. - INTRODUCCIÓN

El Comercio y la Hostelería de Pozuelo de Alarcón

El municipio de Pozuelo de Alarcón tiene reconocido el régimen especial de municipio de gran población, recogido en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, en virtud del número de habitantes, situación geográfica, y especiales circunstancias económicas, sociales, históricas y culturales.

Distribución territorial comercial y empresarial del municipio de Pozuelo de Alarcón

*El entramado **empresarial** del municipio de Pozuelo de Alarcón recoge todos los sectores de actividad, destacando el **comercio, los servicios y la hostelería**. En este municipio convive fundamentalmente el pequeño comercio con grandes multinacionales.*

Pozuelo de Alarcón es sede de muchos pequeños negocios, con una amplia representación del colectivo de autónomos que, por su ubicación estratégica y red de comunicaciones, tanto de infraestructura de transportes público como accesos por carretera, favorece la implantación empresarial.

El municipio alberga tres zonas comerciales bien diferenciadas: la zona Estación; la zona Pueblo en la que se alojan Galerías Comerciales y la zona Avenida de Europa. En esta última convive el pequeño comercio con la mayoría de los establecimientos de hostelería con los que cuenta Pozuelo de Alarcón. Igualmente, cuenta con 8 Centros Comerciales que albergan numerosos establecimientos no pertenecientes a grandes cadenas, sino a comerciantes principalmente del municipio.

Asimismo, Pozuelo de Alarcón cuenta con varios parques empresariales con sedes de medianas y grandes empresas y multinacionales del sector servicios: Ática, Av. Europa, Cerro de los Gamos, Ciudad de la Imagen, Foro de Somosaguas, IMCE, La Finca y otras zonas de Pozuelo de Alarcón.

Distribución en porcentajes por actividad del comercio del Municipio de Pozuelo de Alarcón.

1. Academias de formación, idiomas y baile. Autoescuelas
2. Actividades recreativas, culturales y deportivas (gimnasios, tiendas de deportes, salas de fiesta)
3. Alimentación. Catering y comidas preparadas
4. Asesorías, consultorías, gestorías y notarías
5. Centros de estética y peluquería
6. Centros médicos, dentales, fisioterapia, gabinetes psicología, psicotécnicos y otros
7. Comercio (jugueterías, mascotas, prensa, papelerías, librería, regalos)
8. Farmacia, ortopedia, parafarmacia, óptica
9. Hogar y decoración (colchonerías, cristalerías, mobiliario, floristerías, piscinas, tintorerías, lavanderías y arreglos de ropa)
10. Medios de Comunicación, mensajería
11. Restaurante, bar, cafetería, pastelería, heladerías, etc.
12. Servicios profesionales (arquitectos, carpintería, electricidad, ferretería, fontanería, fotografía, informática, inmobiliarias, construcciones y reformas)
13. Textil, calzado, complementos
14. Vehículos y transportes

Misión Municipal

El Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón a través de la Concejalía de Economía e Innovación tiene, entre otras, atribuidas las siguientes competencias que gestiona la Unidad de Desarrollo Empresarial y Comercio:

- “Proponer cuantas actuaciones contribuyan a incentivar la actividad económica y el crecimiento y fortalecimiento del tejido empresarial dentro del municipio.”
- “Promover y ordenar la actividad comercial en el término municipal, con especial atención al pequeño comercio, en el marco de las competencias municipales en la materia”

Con ello pretende contribuir con la puesta en marcha de cada una de sus actuaciones al fomento y fortalecimiento del comercio de proximidad, estableciendo los siguientes

Objetivos:

- Posicionar las diferentes áreas comerciales del municipio de forma competitiva frente a grandes superficies y grandes plataformas de venta online.
- Atraer mayor porcentaje de gasto al comercio de proximidad.
- Potenciar la transformación digital del pequeño comercio y ruptura de la barrera digital acercándolo a los nuevos hábitos de consumo.



ÓRGANO O UNIDAD ADMINISTRATIVA Unidad de Desarrollo empresarial y Comercio	
PROCEDIMIENTO Tramitación interna del sello de Excelencia	
CÓDIGO DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS 712E 3W1S 4954 2F12 0QPH 	
CÓDIGO DEL DOCUMENTO UDE15I00HY	CÓDIGO DEL EXPEDIENTE UDE/2021/232

- *Difundir sistemas de calidad y comercio sostenible y nuevos retos entorno a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.*
- *Minimizar el impacto económico derivado de la Pandemia Mundial sobre el comercio de proximidad con actuaciones que:*
 - *Generen un clima de confianza entre los vecinos y acercamiento al pequeño comercio.*
 - *Potencien entre los comerciantes un cambio de pensamiento con una visión de mejora y adaptación a los nuevos hábitos de consumo (servicios online, nuevas formas de comunicación con el cliente, servicio a domicilio, promociones, etc.)*

En definitiva, revitalizar el pequeño comercio y propiciar un comercio más competitivo y moderno.

Plan de Apoyo al Comercio y la Hostelería

*El Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, al objeto de alcanzar los objetivos expuestos anteriormente, desarrolla diferentes iniciativas recogidas en un **Plan de Apoyo al Comercio y la Hostelería** que se pivota sobre una serie de ejes estratégicos de actuación articulados a través de diferentes servicios y actuaciones concretas:*

EJES DE ACTUACIÓN	SERVICIOS Y ACTUACIONES
POSICIONAMIENTO DEL PEQUEÑO COMERCIO Y LA HOSTELERÍA	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Servicio de información y asesoramiento presencial y online para el pequeño comercio y hostelería.</i> • <i>Plan de formación para comerciantes</i>
FOMENTO DE LAS COMPRAS Y EL CONSUMO	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Campañas comerciales (Compra en Pozuelo, Black Friday, Compras Navideñas, Día del Padre, Día de la Madre, San Valentín, Rebajas, Bonos, Destockaje).</i> • <i>Desarrollo de Campañas Sectoriales:</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Vuelta al cole (papelerías, librerías, uniformes, ropa deportiva)</i> ○ <i>Día de Todos los Santos (floristerías)</i> ○ <i>Mes de la salud y belleza</i> ○ <i>“Se acerca el verano”</i> • <i>Premios y concursos para comercio y hostelería</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Concurso de Escaparatismo Navideño</i> ○ <i>Premios “Pozuelo de Tapas”</i> • <i>Lanzamiento de Bonos Consumo</i> • <i>Ferías de Comercio (primavera y navidad)</i> • <i>Subvención Parking 1 hora gratuita en el casco urbano</i>

DIGITALIZACIÓN DEL COMERCIO Y HOSTELERÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Lanzamiento de una plataforma Marketplace para el pequeño comercio financiada por el Ayuntamiento que posibilite la venta online de los comercios no digitalizados o en proceso de digitalización. • Ciclo webinars de Marketing digital, redes sociales, nuevos canales de comunicación con el cliente y transformación digital del negocio. • Asesoramiento y acompañamiento para la digitalización
PROMOCIÓN DE LA HOSTELERÍA DEL MUNICIPIO	<ul style="list-style-type: none"> • Pozuelo de Cuchara • Ruta del Torrezno • Mapa del Cocido • Pozuelo de Menú • Menús Navideños en Pozuelo
FOMENTO DE LA SOSTENIBILIDAD EN EL COMERCIO Y HOSTELERÍA	<ul style="list-style-type: none"> • Puesta en marcha de acciones transversales entre las diferentes áreas en torno a los ODS dentro del Plan Municipal POZUELO 2030. • Información y asesoramiento a los comercios para la sostenibilidad. • Campañas de concienciación (reparto de bolsas de papel entre los comercios).
COMERCIO DE CALIDAD, SEGURO Y COMPETITIVO	<ul style="list-style-type: none"> • Campañas de fomento de las compras locales (videos de promoción comercial). • Fomento de los servicios de entrega a domicilio. • Formación e información continua sobre los protocolos de HIGIENE Y SEGURIDAD para comercio.

SEGUNDO- SELLO DE EXCELENCIA “POZUELO ES CALIDAD” OBJETIVO

La calidad del servicio en el comercio de proximidad y locales de restauración se pone de manifiesto a través de diferentes indicadores que provocan en el cliente una reacción que determina su confianza y predisposición al consumo, tales como:

- ✓ Publicidad exterior y escaparate
- ✓ Accesibilidad
- ✓ Orden y armonía de la infraestructura y productos del establecimiento
- ✓ Atención al cliente
- ✓ Higiene

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

“Pozuelo es Calidad” es un programa del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón puesto en marcha a través de la Concejalía de Economía e Innovación para la promoción y mejora del comercio y la hostelería local.

Esta iniciativa parte de la necesidad de promover y mejorar la ya de por si buena imagen de nuestros comerciantes y hosteleros, en un momento en el que las consecuencias sobre el comercio y hostelería derivadas de la pandemia mundial provocada por la Covid´19 requiere de un esfuerzo desde las administraciones para la recuperación de la confianza del cliente en el COMERCIO TRADICIONAL.

Con este Sello de Excelencia tratamos de identificar a los comercios y establecimientos de hostelería que prestan un servicio de calidad al ciudadano cuidando todos los aspectos que presta de cara a conseguir la satisfacción y fidelización de sus clientes.

Por ello, con el objetivo de mejorar la competitividad del comercio tradicional de Pozuelo de Alarcón, el Ayuntamiento, ha considerado que se deben reconocer los esfuerzos de nuestros comerciantes identificando a los comercios que aplican los criterios de la calidad necesarios para disfrutar de este reconocimiento.

TERCERO. - REQUISITOS PARA LA OBTENCIÓN DEL SELLO DE EXCELENCIA “POZUELO ES CALIDAD”

Para la obtención del reconocimiento del Sello de Excelencia “Pozuelo es Calidad” los establecimientos deberán cumplir todos y cada uno de los siguientes requisitos:

- Que el comercio o establecimiento hostelero esté ubicado en Pozuelo de Alarcón.
- Que se trate de un establecimiento Comercial y o establecimiento de Hostelería abierto al público de venta de producto, artículos y/o servicios que constituyan acto de comercio.



ÓRGANO O UNIDAD ADMINISTRATIVA Unidad de Desarrollo empresarial y Comercio	
PROCEDIMIENTO Tramitación interna del sello de Excelencia	
CÓDIGO DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS 712E 3W1S 4954 2F12 0QPH 	
CÓDIGO DEL DOCUMENTO UDE15I00HY	CÓDIGO DEL EXPEDIENTE UDE/2021/232

- *Estar inscrito en el Directorio de Empresas y Comercios del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón.*
- *Que se encuentre al corriente de sus obligaciones tributarias con el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón.*
- *Que cuente o hubiera presentado su Licencia/Declaración Responsable de apertura del establecimiento.*
- *Que se encuentre o hubiera solicitado su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.*
- *Que cuente con un sistema de atención al cliente, devoluciones, permitir el pago por medios electrónicos, entre otros.*
- *No tener sanciones en firme como consecuencia del incumplimiento de cualquier normativa municipal.*
- *La participación para la obtención del sello de excelencia Pozuelo es calidad, lleva implícita la obligación de los interesados en el cumplimiento de la normativa en materia de sanidad, así como otras necesarias en el mantenimiento de su actividad.*

CUARTO. - DOCUMENTACIÓN Y SOLICITUD

Tanto la solicitud como el reconocimiento del Sello de Excelencia "Pozuelo Calidad" son GRATUITAS.

1.- Lugar y Plazo de presentación de las Solicitudes

El plazo de presentación de solicitudes será desde el día siguiente a la publicación de la Convocatoria en la sede electrónica del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón (<https://sede.pozuelodealarcon.es>), sin perjuicio de cualquier otro medio que permita su máxima difusión y accesibilidad para los interesados, **y permanecerá abierto hasta la Publicación de nueva Convocatoria.**

La solicitud de participación, junto con el resto de documentación requerida en la presente convocatoria, deberá podrá presentarse por los siguientes medios:

- A través del Registro Electrónico del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, al que se podrá acceder a través de <https://sede.pozuelodealarcon.es> (Sección Registro Electrónico), así como en los restantes registros electrónicos de la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas, las Entidades que integran la Administración Local o el sector público institucional, según lo dispuesto en el artículo 16.4 a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Los autónomos también podrán presentar su solicitud de participación en las Oficinas Atención al Ciudadano (OAC) y Registro del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, mediante cita previa:
 - Cita online: [Cita previa online](#)
 - Cita telefónica: 91 452 27 01, de lunes a viernes, de 9 a 14h.Oficinas de Atención al Ciudadano sitas en:
 - Oficina de Atención al Ciudadano - Plaza Padre Vallet, s/n (Pueblo)
 - Oficina de Atención al Ciudadano – Voltorno, 2 (Somosaguas)
 - Oficina de Atención al Ciudadano – CUBO Joven, San Rafael, 2 (Estación)
- Así como en todas las demás formas que establece el artículo 16 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. Documentación a aportar en el momento de la solicitud de participación:

- **Anexo I** Solicitud de Participación (para presentación en papel o formulario online de solicitud).

- **Anexo II-** Memoria descriptiva “Sistema de Atención al Cliente”
- *Alta, solo en los casos oportunos, en el **Directorio General de Empresas y Comercios de Pozuelo de Alarcón – Pozuelo Abierto** (sólo en los casos pertinentes). Puede tramitar su alta a través del formulario disponible en el siguiente enlace [Inscripción al Directorio de Empresas y Comercios del Área de Desarrollo Empresarial y Comercio](#)*
- Documentación acreditativa de adhesión al **Sistema Arbitral de Consumo** o solicitud de Adhesión. Puede realizar su solicitud en el siguiente enlace <https://tramita.comunidad.madrid/inscripciones-registro/adhesion-empresas-sistema-arbitral/tramitar>.
- **Declaración responsable** de estar en posesión de la licencia de apertura y/o funcionamiento o haber presentado el modelo DR para su obtención (únicamente en el caso de no haber marcado la casilla de verificación en el Anexo I).
- **Declaración responsable** de no tener sanciones en firme como consecuencia del incumplimiento de cualquier normativa municipal (únicamente en el caso de no haber marcado la casilla de verificación en el Anexo I).

El Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón recabará los datos que se indican, eximiéndole de la necesidad de aportarlos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Podrá oponerse a la consulta de los datos en los términos expuestos en la cláusula de protección de datos de la Convocatoria.

	DATOS A CONSULTAR	ORGANISMO AL QUE SE REALIZA LA CONSULTA
1	DNI/ NIE/ NIF del solicitante (en el caso de que el solicitante sea un empresario autónomo)	Dirección General de Policía
2	CIF de la entidad solicitante (en el caso de que el solicitante sea una empresa)	Agencia Estatal de Administración Tributaria

Asimismo, el Ayuntamiento podrá recabar los datos que se indican a continuación, facilitando su consentimiento, eximiéndole así de la necesidad de aportarlos. En el caso de no autorizar las consultas que lo requieran, deberá aportar los correspondientes documentos acreditativos.

DATOS A AUTORIZAR	ORGANISMO AL QUE SE REALIZA LA CONSULTA
Consulta de no tener deudas tributarias ante el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón de la entidad/empresario individual solicitante	Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón

QUINTO. - CONCESIÓN DEL SELLO DE EXCELENCIA “POZUELO ES CALIDAD”

1.- Comprobación de Requisitos y documentación

Una vez recibida la solicitud se procederá a la comprobación de los requisitos y análisis de la documentación por parte de la Unidad de Desarrollo Empresarial y Comercio.

Procediéndose a la Concesión del Sello en el caso de reunir todos los requisitos y haber aportado la documentación requerida.

2.- Subsanación de defectos:

Si la documentación aportada fuera incompleta, o adoleciera de cualquier otro defecto que se considere subsanable se requerirá a los solicitantes para que, en el plazo de diez días hábiles, subsane las faltas o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su solicitud.



ÓRGANO O UNIDAD ADMINISTRATIVA Unidad de Desarrollo empresarial y Comercio	
PROCEDIMIENTO Tramitación interna del sello de Excelencia	
CÓDIGO DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS 712E 3W1S 4954 2F12 0QPH 	
CÓDIGO DEL DOCUMENTO UDE15I00HY	CÓDIGO DEL EXPEDIENTE UDE/2021/232

3.- Obtención del reconocimiento

La concesión del Sello de Excelencia "Pozuelo es Calidad" a los establecimientos adheridos supondrá:

1. Concesión de Distintivo Acreditativo por parte del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón. para su exposición en lugar visible del establecimiento y que igualmente podrá ser utilizado por el establecimiento en sus diferentes medios de difusión.
2. Todos los comercios que obtengan este reconocimiento serán incluidos en la Guía de Comercios de Calidad de Pozuelo de Alarcón.
3. Difusión de los establecimientos que hayan obtenido el reconocimiento en los medios de comunicación y difusión del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón en medios físicos y digitales.
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 Pozuelo de Alarcón

SEXTO. - CONDICIONES Y PÉRDIDA DEL DERECHO

Condiciones:

Exposición del Distintivo: los establecimientos que hayan obtenido el reconocimiento deberán exponer de forma visible el **DISTINTIVO** en el establecimiento.

Pérdida del derecho:

Los establecimientos podrán perder el derecho al Reconocimiento en los siguientes casos:

- La no colocación del distintivo de forma visible por razones ajenas al mismo, dará lugar a la retirada del "Sello de Excelencia Pozuelo Calidad, previa concesión al interesado de un plazo de diez días para alegar lo que a su derecho convenga.
- El incumplimiento de alguno de los requisitos de participación.

SÉPTIMO. - VIGENCIA Y RENUNCIA.

Vigencia:

La vigencia del Sello de Excelencia es por 5 años prorrogables por periodos de 5 años indefinidamente.

Los establecimientos que una vez finalizado el periodo inicial de vigencia no hayan sido revocados del Reconocimiento por cualquiera de los incumplimientos citados deberán solicitar la prórroga del Reconocimiento que conllevará nuevamente la presentación de la documentación y cumplimiento de los requisitos previstos en esta convocatoria salvo modificación de la misma.

Por su parte el ayuntamiento realizará la comprobación de las solicitudes, requerimientos oportunos otorgando mediante Resolución Administrativa la prórroga por 5 años más en los casos pertinentes.

El ayuntamiento podrá No renovar mediante Resolución Administrativa la vigencia y la continuidad del Sello de Excelencia "Pozuelo es Calidad" siempre que así lo decida en cuyo caso deberá notificar a los establecimientos que cuenten con el reconocimiento.

Renuncia:

El establecimiento reconocido con este sello podrá renunciar en cualquier momento a dicho Sello de Excelencia para ello deberá tramitar su renuncia mediante cualquiera de las formas que establece el artículo 16 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La renuncia implica la retirada del **DISTINTIVO** y su desaparición en los medios de difusión municipales en los que se recojan los establecimientos reconocidos con este Sello.

OCTAVO. - ÓRGANOS COMPETENTES PARA LA INSTRUCCIÓN Y LA RESOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Iniciación: El procedimiento se iniciará de oficio a propuesta de la Concejalía de Economía e Innovación (Unidad de Desarrollo Empresarial y Comercio), mediante convocatoria aprobada por el Concejal Delegado de Economía e Innovación, por delegación de la Junta de Gobierno Local mediante acuerdo adoptado en sesión ordinaria celebrada el día 14 de julio de 2021.

Instrucción: El órgano instructor, a quien corresponde las actividades de petición de informes, evaluación de las solicitudes, formulación de la propuesta de resolución, lo desempeña el Concejal de **Economía e Innovación** por Decreto de Alcaldía- Presidencia de 9 de julio de 2021.

Resolución: La resolución del presente procedimiento le corresponde igualmente a la Concejalía de Economía e Innovación (Unidad de Desarrollo Empresarial y Comercio), mediante convocatoria aprobada por el Concejal Delegado de Economía e Innovación, por delegación de la Junta de Gobierno Local mediante acuerdo adoptado en sesión ordinaria celebrada el 14 de julio de 2021

NOVENO. - INDICACIÓN QUE LA RESOLUCIÓN PONE FÍN A LA VÍA ADMINISTRATIVA

De conformidad con el artículo 114.1, letra c), de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, la resolución de concesión, pone fin a la vía administrativa y, contra la misma, podrá interponerse recurso de reposición ante la junta de Gobierno Local en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a aquel en que se practique su notificación o recurso contencioso-administrativo ante los Juzgados de lo Contencioso-Administrativo de Madrid en el plazo de dos meses a contar en la forma antes expresada o, cualquier otro que considere pertinente en defensa de sus derechos.

DÉCIMO. - MEDIO DE PUBLICACIÓN DEL RÉGIMEN ESPECIAL DE LA CONVOCATORIA, DE LOS ACTOS DE INSTRUCCIÓN Y DE LA RESOLUCIÓN DEFINITIVA

La presente convocatoria, así como los CIF, nombres de las empresas y/o los nombres y apellidos y NIF/NIE de empresarios autónomos a los que se adjudiquen los espacios se publicarán en la sede electrónica municipal <https://sede.pozuelodealarcon.es/>

Igualmente, a título informativo, se publicará en la página web municipal, www.pozuelodealarcon.org

La notificación a los interesados se sustituirá por la publicación en la sede electrónica del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón (<https://sede.pozuelodealarcon.es/sede>), de conformidad con lo previsto en el artículo 45.1, letra b), de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, por tratarse de un procedimiento de concurrencia competitiva, sin perjuicio de cualquier otro medio que permita su máxima difusión y accesibilidad para los interesados.

Asimismo, los datos relativos a la presente convocatoria (objetivo o finalidad y beneficiarios), se publicarán en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón para consulta pública, en cumplimiento del art. 8.1, letra c) de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, Transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Con el objeto de promocionar el comercio local, el Ayuntamiento procederá a realizar la máxima difusión del sello por todos los medios que considere oportuno.

El Ayuntamiento podrá enviar información relativa a la convocatoria al dispositivo electrónico y/o a la dirección de correo electrónico del interesado/a que éste haya comunicado en el **Anexo I**.

Todo ello, observando lo dispuesto en la Disposición Adicional Séptima de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.



ÓRGANO O UNIDAD ADMINISTRATIVA Unidad de Desarrollo empresarial y Comercio	
PROCEDIMIENTO Tramitación interna del sello de Excelencia	
CÓDIGO DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS 712E 3W1S 4954 2F12 0QPH 	
CÓDIGO DEL DOCUMENTO UDE15I00HY	CÓDIGO DEL EXPEDIENTE UDE/2021/232

DÉCIMOPRIMERO. - PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales aportados a los efectos del procedimiento de la presente Convocatoria facilitados en los correspondientes Anexos, los contenidos en la documentación presentada o los resultantes de las consultas realizadas, de la persona física que actúa por sí misma o, en su caso, como representante de persona jurídica o representante legal serán tratados por la Concejalía Economía e innovación del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón como responsable del tratamiento con la finalidad gestionar su solicitud, participación y, en su caso, otorgar el reconocimiento de Calidad Pozuelo de Alarcón Excelente, así como para la comunicación o remisión de notificaciones necesarias u obligatorias, en relación con el control y ejecución del objeto de la Convocatoria.

La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos personales es, por un lado, el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de los poderes públicos conferidos al Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón derivados de la legislación establecida en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y, por otro lado, el consentimiento expreso facilitado para las consultas de datos que lo requieren y/o envío de información.

Los datos serán conservados durante los plazos necesarios para cumplir con la finalidad mencionada y los establecidos legalmente.

Los datos personales podrán ser accedidos por los órganos competentes en la instrucción y la resolución del procedimiento, además de las personas que tengan encomendada la función interventora y las previstas legalmente.

Los datos de los interesados podrán ser publicados en los medios y en la forma establecida en los apartados correspondientes a notificación y publicación de la Convocatoria, así como en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón en cumplimiento del artículo 8.1.c de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. En todo caso, las publicaciones se realizarán en los términos exigidos por la Disposición Adicional séptima de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Del mismo modo, declarará haber sido informado sobre la posibilidad de ejercitar, en los casos en que proceda, los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión ("derecho al olvido"), limitación del tratamiento y solicitar la portabilidad de sus datos, así como revocar el consentimiento prestado, mediante el Registro Electrónico o dirigiéndose por escrito al Registro General del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón (Plaza Mayor, nº1-28223 Madrid) acreditando su identidad. Podrá consultar la Política de Privacidad en www.pozuelodealarcon.org.

En el caso de que deban incluirse datos de carácter personal de personas físicas distintas a la persona que lo firma deberá, con carácter previo a su inclusión, informarles de los extremos contenidos en los párrafos anteriores y poseer su consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos.

DECIMOSEGUNDO. - ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES

La solicitud del reconocimiento del Sello de Excelencia "Pozuelo es Calidad" implica la íntegra aceptación de las condiciones establecidas en las Bases reguladoras, así como el resto de medidas que el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón adopte en cuanto a organización y desarrollo, encaminadas al desarrollo de las actividades previstas.

Cualquier circunstancia no prevista en las Bases Reguladoras o, si existieran dudas sobre la interpretación de la misma, serán resueltas según el criterio del Unidad de Desarrollo Empresarial y Comercio del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón o la Unidad que en cada momento asuma las competencias que actualmente corresponden esta Unidad.



Sello de Excelencia "Pozuelo es Calidad"
Anexo I – Solicitud de participación

(*) Datos obligatorios (1) Datos publicables

1. DATOS DEL SOLICITANTE (PERSONA FÍSICA O JURÍDICA)			
NOMBRE / RAZÓN SOCIAL (*):		CIF/NIF/NIE (*):	
2. DATOS DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL			
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO (*)(1):			
DIRECCIÓN(*)(1):	Nº:	Piso:	Pta:
LOCALIDAD:			C.P.:
CORREO ELECTRÓNICO (1)(*):			
P. WEB (1):			
TELÉFONO 1(*)(1) :		TELÉFONO 2:	
TWITTER (1):	FACEBOOK(1):	INSTAGRAM(1):	
YOUTUBE(1):	OTRAS(1):		
EPÍGRAFE DEL IAE(*):		FECHA APERTURA ESTABLECIMIENTO(*)(1):	
ACTIVIDAD(*)(1):			
3. DATOS DE CONTACTO			
NOMBRE Y APELLIDOS (*):			
CARGO(*):		TEL. DE CONTACTO (*):	
CORREO ELECTRÓNICO:			
4. DECLARACIÓN RESPONSABLE			
Declaro responsablemente que:			
<input type="checkbox"/> El establecimiento dispone de la licencia de apertura o se ha tramitado su solicitud en el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón <input type="checkbox"/> No tener sanciones en firme como consecuencia del incumplimiento de cualquier normativa municipal. (En el caso de no marcar las casillas de declaración responsable deberá aportar la documentación pertinente)			
5. DOCUMENTACIÓN QUE AUTORIZA A CONSULTAR (salvo indicación expresa en contrario)			
Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón recabará los datos que se indican, eximiéndole de la necesidad de aportarlos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y/o facilitando su consentimiento en aquellas consultas que lo requieran. Podrá oponerse a la consulta de los datos en los términos expuestos en la cláusula de protección de datos de esta Convocatoria. En el caso de no autorizar las consultas que así lo requieran, deberá aportar los correspondientes documentos acreditativos.			



ÓRGANO O UNIDAD ADMINISTRATIVA Unidad de Desarrollo empresarial y Comercio	
PROCEDIMIENTO Tramitación interna del sello de Excelencia	
CÓDIGO DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS 712E 3W1S 4954 2F12 0QPH 	
CÓDIGO DEL DOCUMENTO UDE15I00HY	CÓDIGO DEL EXPEDIENTE UDE/2021/232



Sello de Excelencia "Pozuelo es Calidad"
Anexo I – Solicitud de participación

RP	Documento a consultar	Organismo al que se realiza la consulta	
I	DNI/ NIE/ NIF del solicitante (en el caso de que el solicitante sea un empresario autónomo)	Dirección General de la Policía	
II	CIF de la entidad solicitante (en el caso de que el solicitante sea una empresa)	Agencia Estatal de Administración Tributaria	
RP	Documento que se aporta/autoriza su consulta	Organismo al que se realiza la consulta	Autorizo
III	Consulta de estar al corriente de sus obligaciones tributarias con el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón de la entidad/empresario individual solicitante	Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón	<input type="checkbox"/>
IV	Inscripción en el Directorio General de Empresas y Comercios de Pozuelo de Alarcón / Pozuelo Abierto / Pozuelo Gourmet	Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón	<input type="checkbox"/>
6. AUTORIZACIÓN			
<p>Los datos personales aportados y los de su establecimiento podrán ser difundidos en publicaciones físicas y electrónicas (guías municipales de comercio y empresa) editadas por el Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón tales como la página web municipal y medios publicitarios y/o en medios o canales de comunicación (incluidos los digitales y redes sociales) todo ello con la finalidad de la promoción del comercio y tejido empresarial local, así como para el envío de información municipal, autonómica y/o estatal relacionada con el ámbito empresarial y de emprendimiento por medios electrónicos (incluyendo el SMS a su móvil) o medios no electrónicos</p> <p><input type="checkbox"/> Si consiente la difusión de sus datos personales en los medios de comunicación y difusión, tanto físicos como digitales, del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón, marque la casilla</p> <p><input type="checkbox"/> Si desea recibir información municipal, autonómica y/o estatal, marque la casilla</p> <p><input type="checkbox"/> Si desea recibir información de otras instituciones, marque la casilla</p>			

En Pozuelo de Alarcón, a de de 2021

El/la Representante legal de la entidad

Los datos personales aportados a los efectos del procedimiento de la presente Convocatoria facilitados en los correspondientes Anexos, los contenidos en la documentación presentada o los resultantes de las consultas realizadas, de la persona física que actúa por sí misma o, en su caso, como representante de persona jurídica o representante legal serán tratados por la Concejalía Economía e innovación del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón como responsable del tratamiento con la finalidad gestionar su solicitud, participación y, en su caso, otorgar el reconocimiento de Calidad Pozuelo de Alarcón Excelente, así como para la comunicación o remisión de notificaciones necesarias u obligatorias, en relación con el control y ejecución del objeto de la Convocatoria.

La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos personales es, por un lado, el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de los poderes públicos conferidos al Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón derivados de la legislación establecida en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y, por otro lado, el consentimiento expreso facilitado para las consultas de datos que lo requieren y/o envío de información.

Los datos serán conservados durante los plazos necesarios para cumplir con la finalidad mencionada y los establecidos legalmente.

Los datos personales podrán ser accedidos por los órganos competentes en la instrucción y la resolución del procedimiento, además de las personas que tengan encomendada la función interventora y las previstas legalmente.

Los datos de los interesados podrán ser publicados en los medios y en la forma establecida en los apartados correspondientes a notificación y publicación de la Convocatoria, así como en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón en cumplimiento del artículo 8.1.c de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. En todo caso, las publicaciones se realizarán en los términos exigidos por la Disposición Adicional séptima de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Del mismo modo declara haber sido informado sobre la posibilidad de ejercitar, en los casos en que proceda, los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión ("derecho al olvido"), limitación del tratamiento y solicitar la portabilidad de sus datos, así como revocar el consentimiento prestado, mediante el Registro Electrónico o dirigiéndose por escrito al Registro General del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón (Plaza Mayor, nº1-28223 Madrid) acreditando su identidad. Podrá consultar la Política de Privacidad en www.pozuelodealcarcon.org.

En el caso de que deban incluirse datos de carácter personal de personas físicas distintas a la persona que lo firma deberá, con carácter previo a su inclusión, informarles de los extremos contenidos en los párrafos anteriores y poseer su consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos.

1. DATOS DEL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL		
NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO (*) (1):		
CIF/NIF/NIE (*) (1):		
2. CUESTIONARIO: ATENCIÓN AL CLIENTE Y POLÍTICA COMERCIAL (*)		
INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR. CARTELES EXPUESTOS EN LUGAR VISIBLE		
Horario de apertura y cierre	SÍ:	NO:
Cartel informativo de hojas de reclamaciones	SÍ:	NO:
Cartel informativo de aforo máximo (según normativa vigente)	SÍ:	NO:
Cartel informativo de política de devoluciones	SÍ:	NO:
Cartel informativo de formas de pago admitidas	SÍ:	NO:
MEDIDAS DE HIGIENE Y SEGURIDAD		
Cumplimiento de normas Covid vigentes	SÍ:	NO:
MEDIOS DE COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE		
Teléfono fijo	SÍ:	NO:
Teléfono móvil	SÍ:	NO:
Buzón físico o virtual de sugerencias	SÍ:	NO:
WhatsApp	SÍ:	NO:
Correo electrónico comercial	SÍ:	NO:
Página Web	SÍ:	NO:
RRSS	SÍ:	NO:
SISTEMAS Y FORMAS DE PAGO		
Efectivo	SÍ:	NO:
Pago con tarjeta	SÍ:	NO:
Bizum	SÍ:	NO:
Admisión de pagos a plazos	SÍ:	NO:
ETIQUETADO DE PRECIOS		
Etiquetado de precios en productos de escaparate	SÍ:	NO:
Etiquetado de precios en productos de interior	SÍ:	NO:
Etiquetado de precio inicial y final en productos rebajados	SÍ:	NO:
Etiquetas inequívoco, fácilmente identificable y claramente legible	SÍ:	NO:
Precio del producto o servicio visible para el consumidor sin necesidad de que tenga que solicitar dicha información	SÍ:	NO:



ÓRGANO O UNIDAD ADMINISTRATIVA Unidad de Desarrollo empresarial y Comercio	
PROCEDIMIENTO Tramitación interna del sello de Excelencia	
CÓDIGO DE VERIFICACIÓN DE DOCUMENTOS 712E 3W1S 4954 2F12 0QPH 	
CÓDIGO DEL DOCUMENTO UDE15I00HY	CÓDIGO DEL EXPEDIENTE UDE/2021/232



Sello de Excelencia "Pozuelo es Calidad"
Anexo II – Memoria descriptiva Sistema de Atención al Cliente

POLÍTICAS MEDIOAMBIENTALES			
Sistema de reciclaje para residuos del establecimiento		SÍ:	NO:
Uso de tecnología led en iluminación del establecimiento		SÍ:	NO:
En su caso, electrodomésticos de bajo consumo	NS/NC:	SÍ:	NO:
Empaquetado de productos con material reciclado		SÍ:	NO:
Bolsas de papel o material reciclado		SÍ:	NO:
Otros (describir):			
POLÍTICAS SOCIALES			
Descuentos a familias numerosas		SÍ:	NO:
Descuentos a empleados del municipio (Programa de Pozuelo Empresas)		SÍ:	NO:
Descuentos a carné joven		SÍ:	NO:
Sistema de porcentaje de donación del cliente sobre el precio del producto a causas sociales		SÍ:	NO:
Participación en proyectos solidarios		SÍ:	NO:
Otros (describir):			

En Pozuelo de Alarcón, a de de 2021

El/la Representante legal de la entidad

Los datos personales aportados a los efectos del procedimiento de la presente Convocatoria facilitados en los correspondientes Anexos, los contenidos en la documentación presentada o los resultantes de las consultas realizadas, de la persona física que actúa por sí misma o, en su caso, como representante de persona jurídica o representante legal serán tratados por la Concejalía Economía e innovación del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón como responsable del tratamiento con la finalidad gestionar su solicitud, participación y, en su caso, otorgar el reconocimiento de Calidad Pozuelo de Alarcón Excelente, así como para la comunicación o remisión de notificaciones necesarias u obligatorias, en relación con el control y ejecución del objeto de la Convocatoria.

La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos personales es, por un lado, el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de los poderes públicos conferidos al Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón derivados de la legislación establecida en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y, por otro lado, el consentimiento expreso facilitado para las consultas de datos que lo requieren y/o envío de información.

Los datos serán conservados durante los plazos necesarios para cumplir con la finalidad mencionada y los establecidos legalmente.

Los datos personales podrán ser accedidos por los órganos competentes en la instrucción y la resolución del procedimiento, además de las personas que tengan encomendada la función interventora y las previstas legalmente.

Los datos de los interesados podrán ser publicados en los medios y en la forma establecida en los apartados correspondientes a notificación y publicación de la Convocatoria, así como en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón en cumplimiento del artículo 8.1.c de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. En todo caso, las publicaciones se realizarán en los términos exigidos por la Disposición Adicional séptima de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Del mismo modo declara haber sido informado sobre la posibilidad de ejercitar, en los casos en que proceda, los derechos de acceso, rectificación, oposición, supresión ("derecho al olvido"), limitación del tratamiento y solicitar la portabilidad de sus datos, así como revocar el consentimiento prestado, mediante el Registro Electrónico o dirigiéndose por escrito al Registro General del Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón (Plaza Mayor, nº1-28223 Madrid) acreditando su identidad. Podrá consultar la Política de Privacidad en www.pozuelodealarcon.org.

En el caso de que deban incluirse datos de carácter personal de personas físicas distintas a la persona que lo firma deberá, con carácter previo a su inclusión, informarles de los extremos contenidos en los párrafos anteriores y poseer su consentimiento expreso para el tratamiento de sus datos.

