

**MANUAL DE SEGUIMIENTO DOS
ESTABLECEMENTOS ADHERIDOS Á REDE DE
COMERCIO RURAL GALEGO**

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.	3
2. AUDITORÍA, CONTROL, SUPERVISIÓN E MELLORA DO COMERCIO RURAL GALEGO.	3
3. PROCEDEMENTO AUDITORÍA INICIAL: Informe de auditoría realizado por Galicia Calidade para a adhesión do establecemento á Rede de Comercio Rural Galego.	5
4. PROCEDEMENTO auditoría anual: Informe de auditoría realizado por Galicia Calidade para o seguimento e control dos establecementos adheridos á Rede de Comercio Rural Galego.	8
5. PROCEDEMENTO DE INFORMES DE MELLORA: Informe de mellora realizado por Galicia Calidade a partir do cuestionario cuberto polos comerciantes e polos informes xerados pola aplicación da TPV.	12
6. PROCEDEMENTO DE COMPRAS CEGAS: Informe de Auditoría realizado por Galicia Calidade a partir do cuestionario de compra cega. . 14	
7. PROCEDEMENTO DE SANCIÓN AOS ESTABLECEMENTOS DA REDE DE COMERCIO RURAL GALEGO	17
8. PROCEDEMENTO PARA SOLICITAR VALIDACIÓN	22
9. ENVÍO DE INFORMES Á REDE. PROCEDEMENTO DE REQUERIMENTO DE INFORMACIÓN	25
10. FACILITAR INFORMACIÓN Á REDE. PROCEDEMENTO ADMINISTRATIVO I: información anual analítica do establecemento de comercio rural galego	27
11. MELLORA CONTINUA DA REDE. PROCEDEMENTO DE ENQUISAS Á CLIENTELA: Elaboración dun Informe de Mellora da Rede a partir da análise dos datos obtidos nas enquisas ós clientes do Comercio Rural Galego.	32

1. INTRODUCCIÓN.

Os establecementos da Rede de Comercio Rural Galego deben presentar unha información semestral á Rede para comprobar a situación inicial dos diferentes establecementos, a súa evolución, a situación da Rede no seu conxunto, e poder ofrecer aos comercios rurais recomendacións que melloren o rendemento do negocio. A información solicitada e que aparecerá explicitada neste manual, deberá entregarse entre os días 1 e 10 do mes seguinte á finalización do semestre.

Tamén se realizarán anualmente auditorías e plans de mellora ós establecementos da Rede de Comercio Rural Galego, co fin de comprobar que se cumpren os estándares de calidade e os Manuais da Rede, así como propoñer melloras tanto para os establecementos como para a Rede no seu conxunto.

A Oficina Xestora da Rede precisará tanto información económica coma de xestión dos establecementos, e tamén recollerá todas as suxestións e dúbidas que poidan xurdir na posta en marcha desta nova iniciativa.

2. AUDITORÍA, CONTROL, SUPERVISIÓN E MELLORA DO COMERCIO RURAL GALEGO.

Anualmente farase unha auditoría de calidade aos comercios rurais da Rede para verificar o cumprimento dos requisitos de permanencia na Rede. A auditoría emprégase para avaliar a eficacia do sistema de xestión e comprobar se os obxectivos previstos foron acadados. Ademais reflexa como o están a facer e identifica oportunidades de mellora. É unha fotografía do momento.

Entre as accións a realizar, unha auditoría engloba as seguintes:

- Chequeo baseado en criterios.
- Validación de posicións relativas.
- Verificación do cumprimento dos requirimentos da Rede de Comercio Rural Galego.
- Comunicación de estándares.

Os obxectivos e metas cambiarán co paso do tempo. Polo tanto, os sistemas de traballo deben revisarse de maneira periódica para que estean ao día de calquera cambio de política e para

que os seus deseños cumpran as esixencias actuais do negocio. Entre os aspectos a revisar estarían os seguintes:

- Determinar a conformidade ou non-conformidade dos elementos do sistema de calidade cos requisitos especificados.
- Determinar a eficacia do sistema de calidade implantado para conseguir os obxectivos de calidade especificados.
- Cumprir os requisitos regulamentarios.
- Proporcionar ao auditado a oportunidade de mellorar o seu sistema de calidade.

Ademais, cada auditoría individual incluída no programa de auditoría debe definir os seus propios obxectivos como:

- A determinación do grado de conformidade do sistema de xestión cos criterios de auditoría.
- A avaliación da capacidade do sistema de xestión para asegurar o cumprimento dos requisitos legais, regulamentarios e contractuais.
- A avaliación da eficacia do sistema de xestión para lograr os obxectivos especificados.
- A identificación de áreas de mellora potencial do sistema de xestión.

A recollida de información farase a través de entrevistas cos auditados, revisión de documentación e rexistros e observación directa de actividades e situacións.

Unha vez recollida a información, realizarase o informe, e faremos un parte de non conformidade se é necesario.

3. PROCEDEMENTO AUDITORÍA INICIAL: Informe de auditoría realizado por Galicia Calidade para a adhesión do establecemento á Rede de Comercio Rural Galego.

PROCESO	Cumprir os requisitos da lista de comprobación elaborada por Galicia Calidade ou pola Oficina Xestora
RESPONSABLE DE PROCESO	Galicia Calidade / Oficina Xestora
PROCESOS RELACIONADOS	Todos os procesos e requisitos que esixe a Rede
ENTRADAS	Lista de comprobación cuberta co Xerente / Propietario do comercio rural
SAIDAS	Informe de auditoría inicial para a adhesión á Rede do establecemento de Comercio Rural

OBXECTO

O obxectivo deste procedemento é comprobar que o establecemento cumpre con tódolos requisitos que se establecen nos Manuais da Rede antes da súa apertura e adhesión á Rede de Comercio Rural Galego.

ALCANCE

Neste procedemento están involucrados todos aqueles procesos levados a cabo para a mellora e acondicionamento do establecemento, así como tódolos procesos de mellora de xestión, de oferta de produtos e servizos, en definitiva, preténdese que o futuro establecemento de Comercio Rural cumpra cuns estándares mínimos de calidade.

RESPONSABILIDADE

Xerente / Propietario do comercio rural:

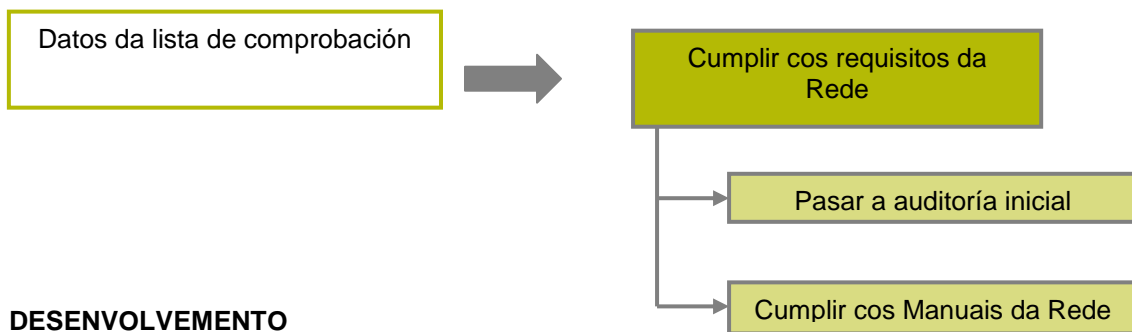
- Facilitar os datos necesarios para cumprimentar a lista de comprobación.
- Facilitar calquera outro dato de carácter económico.

ENTRADAS

Lista de comprobación cuberta co Xerente / Propietario do comercio rural galego.

SAÍDAS

Informe de auditoría inicial para a adhesión á rede do establecemento de comercio rural.

DIAGRAMA**DESENVOLVEMENTO**

Galicia Calidade / Oficina Xestora será a encargada de fixar a data para a realización da auditoría inicial a cal non poderá ser superior á data que fixe a Orde de Axudas para a finalización das obras.

Unha vez finalicen as obras e teña tódolos produtos colocados nos andeis, o mobiliario, a maquinaria, é dicir, listo para comezar a funcionar, procederase a realización da auditoría a cal determinará se cumpre cos requisitos mínimos que establecen os Manuais da Rede.

Se o informe é positivo, Galicia Calidade será o encargado de rexistrar ó establecemento na marca Comercio Rural Galego para que dito establecemento poda usar a marca.

En caso negativo, realizarase un parte cas desviacións ou incidencias que presenta o establecemento, determinando un prazo para a corrección das mesmas.

ARQUIVO

Galicia Calidade será a encargada de rexistrar toda a información nun documento administrativo : "Info

mes de auditorías iniciais CRG 2008..

Ademais a Rede de Comercio Rural Galego gardará o rexistro individual de cada un deles, nun AZ coa numeración correlativa correspondente.

OS DOCUMENTOS MENCIONADOS ANTERIORMENTE SON OS SEGUENTES:

INFORME AUDITORIA

DATA AUDITORÍA:
ESTABLECEMENTO:
RESPONSABLE DO ESTABLECEMENTO. PERSOA QUE ATENDE A AUDITORÍA:
EQUIPO AUDITOR:
OBSERVADORES:
PUNTOS COMPROBADOS:
AVALIACIÓN DA AUDITORÍA: (Cualifica a toda a auditoría cunha avaliación xeral nunha das tres categorías seguintes: "Controlada", "Necesita Atención" ou "Fóra de Control", cunha declaración xeral sobre a importancia dos descubrimentos, asociada cunha acción correctiva e/ou mellora dende a última auditoría)

Acompáñase cuestionario dos puntos verificados na auditoría:

Si

Non

Sinatura auditores:

PARTE DE DESVIACIÓNS OU NON CONFORMIDADES

Nº DE DESVIACIÓN	CORRECCIÓN	PRAZO*

* O prazo comezará a computar ao día seguinte da recepción da carta.

4. PROCEDEMENTO AUDITORÍA ANUAL: Informe de auditoría realizado por Galicia Calidade para o seguimento e control dos establecementos adheridos á Rede de Comercio Rural Galego.

PROCESO	Cumprir os requisitos da lista de comprobación elaborada por Galicia Calidade ou pola Oficina Xestora
RESPONSABLE DE PROCESO	Galicia Calidade / Oficina Xestora
PROCESOS RELACIONADOS	Todos os procesos e requisitos que esixe a Rede
ENTRADAS	Lista de comprobación cuberta co Xerente / Propietario do comercio rural e puntuación
SAIDAS	Informe de auditoría anual para o seguimento e control do establecemento de Comercio Rural Galego

OBXECTO

Neste procedemento a finalidade é facer un seguimento e un control dos establecementos adheridos á Rede de Comercio Rural, para comprobar que despois da súa adhesión seguen cumprindo cos Manuais da Rede.

ALCANCE

Todos os procesos de xestión da empresa: xestión de clientes, económica, de RRHH....., así como todo o relacionado coas instalacións e o mantemento das mesmas.

RESPONSABILIDADE

Oficina xestora / Galicia Calidade:

- Cubrir a lista de comprobación.
- Cubrir a táboa de puntuación.
- Seleccionar ao equipo auditor.
- Analizar a información recompilada.
- Elaborar o Informe de Auditoría.
- Detectar e tratar as non conformidades.

ENTRADAS

Lista de comprobación cuberta co Xerente / Propietario do comercio rural e puntuación

SAÍDAS

Informe de auditoría do establecemento e as puntuacións do mesmo.

DIAGRAMA

DESENVOLVEMENTO

A auditoría emprégase para avaliar a eficacia dun sistema de xestión e comprobar se os obxectivos previstos foron acadados. Ademais reflexa como o están a facer e identifica oportunidades de mellora.

Existen unha serie de requisitos de obrigado cumprimento para a permanencia na Rede de Comercio Rural Galego e son os que seguen:

- Cumprimento dos requisitos mínimos esixidos no Manual de Adecuación do Local.
- Cumprimento dos requisitos esixidos de imaxe corporativa recollidos no Manual de Imaxe Corporativa.
- Cumprimento coa oferta de produtos / servizos mínima esixida.
- Cumprimento cos envíos de información solicitada á Rede, tal e coma se especifica no Manual Seguimento.
- Asistencia a un curso de formación continua ao ano, coma mínimo, de 10 horas de formación.
- Utilización obrigatoria do programa de xestión do establecemento ou TPV.
- Cumprimento cos requisitos e Manuais da Rede.
- Cumprimento de todas as decisións que tome a Rede respecto dos comercios rurais adheridos á mesma.
- Atender á Auditoría anual (ou coa periodicidade fixada) realizada ao seu establecemento.

Finalmente realizarase un informe no que se recollerán as diversas incidencias atopadas e realizaranse as propostas de mellora e recomendacións para os comercios rurais da Rede.

Os comercios rurais pertencentes á Rede disporán dun prazo para a rectificación das incidencias antes de proceder á súa expulsión da Rede de Comercio Rural Galego.

ARQUIVO

A información anterior quedará rexistrada nas fichas de auditoría que cubrirá o auditor e no modelo de informe de auditoría que se entregará aos establecementos.

O modelo de informe de auditoría sería o seguinte:

INFORME AUDITORIA

DATA AUDITORÍA:
ESTABLECEMENTO:
RESPONSABLE DO ESTABLECEMENTO. PERSOA QUE ATENDE A AUDITORÍA:
EQUIPO AUDITOR:
OBSERVADORES:
PUNTOS COMPROBADOS:
AVALIACIÓN DA AUDITORÍA: (Cualifica a toda a auditoría cunha avaliación xeral nunha das tres categorías seguintes: "Controlada", "Necesita Atención" ou "Fóra de Control", cunha declaración xeral sobre a importancia dos descubrimentos, asociada cunha acción correctiva e/ou mellora dende a última auditoría)
CUALIDADES/ACTIVIDADES NOTÁBEIS: (Algunhas características ou elementos do Sistema de Calidade de funcionamento do Comercio Rural, que están máis alá das prácticas normais e que recoméndase a súa aplicación a outras operacións)

Acompáñase cuestionario dos puntos verificados na auditoría:

Si

Non

Sinatura auditores:

PARTE DE DESVIACIÓNS OU NON CONFORMIDADES

Nº DE DESVIACIÓN	CORRECCIÓN	PRAZO*

* O prazo comezará a computar ao día seguinte da recepción da carta.

5. PROCEDIMENTO DE INFORMES DE MELLORA: Informe de mellora realizado por Galicia Calidade a partir do cuestionario cuberto polos comerciantes e polos informes xerados pola aplicación da TPV.

PROCESO	Analizar a información enviada e facilitada polo propietario do Comercio Rural Galego, comprobar que cumpren os requisitos da Rede así como propoñer melloras
RESPONSABLE DE PROCESO	Oficina xestora / Galicia Calidade
PROCESOS RELACIONADOS	Todos os procesos de xestión, económicos, cumprimento de estándares de calidade, etc.
ENTRADAS	Información de xestión entregada polo comerciante e táboa de datos económicos facilitados polo comerciante tamén
SAIDAS	Informe de mellora do establecemento de Comercio Rural Galego

OBXECTO

Este procedemento ten por obxectivo facer un informe onde se describa a situación actual do establecemento de Comercio Rural Galego dende tódolos puntos de vista, así como propoñer melloras para tentar facelo máis competitivo e polo tanto máis rendible.

ALCANCE

Todos os procesos que se levan a cabo na empresa.

RESPONSABILIDADE

Oficina xestora / Galicia Calidade

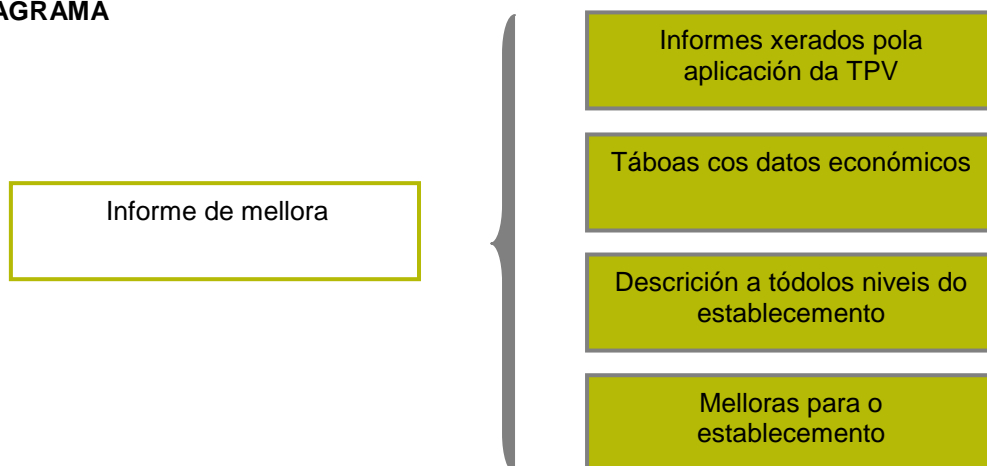
- Recompilar os informes xerados pola aplicación da TPV
- Cubrir as táboas cos datos económicos que deben facilitar os propietarios ou xerentes dos establecementos.
- Elaborar o informe de mellora

ENTRADAS

- Información de xestión xerada pola aplicación da TPV, entregada polo comerciante.
- Táboa cos datos económicos cuberta polos propietarios ou xerentes dos establecementos.

SAÍDAS

- Informe de mellora do establecemento de Comercio Rural Galego

DIAGRAMA**DESENVOLVEMENTO**

Os comerciantes deben entregar información relativa a:

- Datos sobre a demanda da zona
- Datos de facturación por produtos e servizos do seu establecemento
- Datos sobre a xestión de existencias

Esta información é necesaria para poder coñecer cal é a situación da empresa e como se pode mellorar, tanto para cada establecemento de forma illada como para a Rede no seu conxunto.

Tamén débese detallar a tipoloxía de produtos vendidos (alimentación, hostalería, produtos locais,...) e poñer os datos correspondentes ao importe e marxe que obteñan de cada un.

A información solicitada enviarase á Oficina Xestora entre os días 1 e 10 do mes seguinte á finalización do semestre.

Os comerciantes tamén deberán cubrir unhas táboas relativas aos gastos / ingresos e a os activos / pasivos do establecemento de Comercio Rural Galego, previo aviso da Rede.

ARQUIVO

A Rede gardará o rexistro de toda a documentación aportada polos establecementos de forma individual nun AZ coa numeración correlativa correspondente.

Así mesmo, o propietario do establecemento gardará toda a información enviada á Rede nun AZ específico de envíos á Rede. Deberá facer o mesmo cós informes enviados pola Rede.

6. PROCEDIMENTO DE COMPRAS CEGAS: Informe de Auditoría realizado por Galicia Calidade a partir do cuestionario de compra cega.

PROCESO	Realizar unha compra cega no establecemento
RESPONSABLE DE PROCESO	Oficina Xestora / Galicia Calidade
PROCESOS RELACIONADOS	Tódolos procesos relacionados cunha venda
ENTRADAS	Cuestionario cuberto polo cliente secreto
SAIDAS	Informe de auditoría coas desviacións detectadas na compra cega

OBXECTO

Facer unha observación participante que recolla as distintas desviacións nas que poden incorrer os establecementos da Rede. Os observadores serán clientes descoñecidos para os comerciantes que avaliarán dende a atención recibida polo comerciante ata o estado das instalacións.

ALCANCE

Este procedemento forma parte do mecanismo de control e sanción aos establecementos adheridos á Rede de Comercio Rural Galego.

No caso de que os observadores detectasen algunha incidencia esta sería comunicada aos establecementos mediante un parte de desviacións. As desviacións deberán ser debidamente subsanadas en tempo e forma. No caso contrario poñerase en marcha o mecanismo de sanción.

RESPONSABILIDADE

Será responsabilidade da Asistencia Técnica de Galicia Calidade tanto a realización da compra cega como o control do cumprimento dos requisitos e a elaboración do parte de incidencias.

A comunicación do resultado e a aplicación do mecanismo sancionador é responsabilidade de Galicia Calidade.

A asistencia técnica fará así mesmo unha revisión continua do procedemento para comprobar a súa utilidade e efectividade, comunicándolle as novas que se produzan no procedemento aos establecementos pertencentes á Rede de Comercio Rural Galego.

DESENVOLVEMENTO

Tódolos establecementos pertencentes á Rede saben que para o mantemento na mesma teñen que cumprir unha serie de requisitos que veñen recollidos nos Manuais da Rede.

Farase como forma de control e mellora dos locais. Executase sen previo aviso e fano persoas descoñecidas para os establecementos.

Co obxecto de que se cumpran eses requisitos aplicarase a metodoloxía das compras cegas, que avalíe de xeito externo e non sesgado os seguintes aspectos:

- O estado das instalacións (conservación, orde e limpeza)
- A imaxe do escaparate (no caso de telo)
- Iluminación do establecemento
- Uso da TPV
- Estado da tenda (orde, limpeza e andeis)
- Estado do bar (orde, limpeza e mobiliario)
- Persoal (vestimenta, atención e resposta ó cliente)
- Accesibilidade
- Funcionamento de Internet
- Información da zona e punto de información turística
- Oferta de produtos e servizos obrigatorios
- Respecto das zonas libres de fume

Cada vez que se faga unha compra cega emitirase un parte de non conformidades (no caso de detectalas), no cal constará o prazo para corrixir as desviacións detectadas. Algunhas das observacións destas compras cegas empregaranse para os plans de mellora personalizados polo que non serán sancionadoras.

No suposto de facer caso omiso e non corrixir as desviacións no prazo indicado, procederase á retirada dos correspondentes puntos, os cales dependerán da gravidade da falta e se recollen no procedemento de sanción.

7. PROCEDEMENTO DE SANCIÓN AOS ESTABLECEMENTOS DA REDE DE COMERCIO RURAL GALEGO

PROCESO	Procedemento de sancións aos establecementos da rede
RESPONSABLE DE PROCESO	Galicia Calidade
PROCESOS RELACIONADOS	O procedemento de auditoría, compras cegas, é dicir, tódolos procesos onde se emita un parte de desviacións.

OBXECTO

Facer un procedemento que recolla as distintas desviacións nas que poden incorrer os establecementos da Rede, así como homoxeneizar as distintas sancións establecidas para cada desviación.

ALCANCE

Este procedemento afecta a todos aqueles procedementos nos que se emite un parte de desviacións, é dicir, o informe de auditoría e as compras cegas e non se subsana debidamente, en tempo e forma.

RESPONSABILIDADE

Será responsabilidade da Asistencia Técnica e de Galicia Calidade tanto o control do cumprimento dos requisitos como a aplicación do mecanismo sancionador. Farase así mesmo unha revisión continua do procedemento para comprobar a súa efectividade e xustiza, comunicándolle as novas que se produzan no procedemento aos establecementos pertencentes á Rede de Comercio Rural Galego.

DESENVOLVEMENTO

Tódolos establecementos pertencentes á Rede saben que para o mantemento na mesma teñen que cumprir unha serie de requisitos que veñen recollidos nos Manuais da Rede.

Co obxecto de que se cumpran eses requisitos establécese un mecanismo sancionador, que funcione como unha adhesión condicionada ao mantemento dos puntos. Cada establecemento partirá con 10 puntos no momento da adhesión á Rede.

Cada vez que se faga unha auditoría ou unha compra cega emitírase un parte de non conformidades (no caso de detectar incidencias), no cal constará o prazo para corrixir as desviacións detectadas.

No suposto de facer caso omiso e non corrixir as desviacións no prazo indicado, procederase á retirada dos correspondentes puntos, os cales dependerán da gravidade da falta.

No caso de que en dous anos non haxa incidencias ou sexan de carácter leve, e subsanadas en tempo e forma, daranse dous puntos que se engadirán ao saldo dos establecementos.

A continuación detallamos a relación dos puntos dependendo do tipo de desviación detectada e non corrixida:

Non ter servizo de bar	5
Non ter servizo de tenda	5
Porta do bar inutilizada	4
Porta da tenda inutilizada	4
Rótulo de outra marca distinta a Comercio Rural Galego	4
Incumprimento do horario comercial	4
Non manter a superficie mínima de tenda	4
Non manter a superficies mínima do bar	4
Facer reformas na tenda que non se adecuen á Rede	4
Facer reformas no bar que non se adecuen á Rede	4
Facer reformas na tenda sen os permisos pertinentes	4
Facer reformas no bar sen os permisos pertinentes	4
Non atende a auditoría unha persoa cualificada para facelo	4
Non asistencia a formación continua da Rede	4
Entrada bloqueada pola colocación de andeis, mobiliario ou maquinaria	3
Non se emprega a TPV da tenda para cobrar	3
Non se emprega a TPV do bar para cobrar	3
Non ten os produtos da tenda rexistrados na base de datos da TPV	3
Non ten os produtos do bar rexistrados na base de datos da TPV	3
Non ten extintores na tenda	3
Non ten extintores no bar	3
Non ten punto de acceso a Internet	3
Non ten conexión a Internet	3
Non manter o punto de información turística	3
Non ten servizo de Fax	3

O comerciante non envía a información periódica á Rede	3
Porta do bar pechada con chave	2
Porta da tenda pechada con chave	2
Entrada bloqueada con mercadoría	2
Fachada sen pintar	2
Fachada descoidada	2
Fachada coa pintura en moi mal estado	2
Carpintería exterior rota	2
Carpintería exterior sen pintar ou sen vernizar	2
O rótulo está roto	2
O rótulo non está colocado segundo o Manual de Adecuación	2
Ten algún adhesivo publicitario no rótulo	2
O escaparate está descolado e ten moi mal aspecto	2
Os produtos non teñen prezo	2
Os produtos non están colocados por familias ou por tipoloxía	2
Non ten produtos frescos locais	2
Non ten produtos de D.O., Indicación Xeográfica Protexida ou Denominación Xeográfica de Galicia	2
Produtos de D.O., I.X.P., D.X. de Galicia en mal estado	2
Non ten produtos ecolóxicos do CRAEGA	2
Produtos ecolóxicos en mal estado	2
Non ten artesanía	2
Non cumpre coas familias de produtos mínimos que esixe a Rede	2
Non cumprir cos produtos mínimos de droguería e bazar	2
Aseos con desperfectos	2
Non ter un stock mínimo de seguridade no almacén	2
O horario non está exposto	2
Ten elementos funcionais de publicidade comercial na tenda	1,5
Ten elementos funcionais de publicidade comercial no bar	1,5
Fachada con pintadas sen limpar	1
Fachada ocupada con caixas e obxectos innecesarios	1
Carpintería exterior con adhesivos ou sen limpar	1
O rótulo ten a luz fundida	1
Cristal do escaparate sen limpar	1
Ten o escaparate a modo de andel	1
Escaparate sucio	1
Escaparate con produtos non acordes co establecemento	1
Escaparate baleiro	1
Carpintería da tenda rota ou en mal estado	1
Carpintería da tenda sen pintar ou sen vernizar	1
Carpintería do bar rota ou en mal estado	1
Carpintería do bar sen pintar ou sen vernizar	1

Parede da tenda sen pintar	1
Pintura da tenda en malas condicións	1
Parede do bar sen pintar	1
Pintura do bar en malas condicións	1
O mobiliario da tenda é insuficiente	1
O mobiliario do bar é insuficiente	1
O mobiliario da tenda non está validado	1
O mobiliario do bar non está validado	1
Os metros lineais da tenda non son suficientes	1
O mobiliario do bar está en mal estado	1
O mobiliario da tenda está en mal estado	1
Elementos decorativos da tenda non validados	1
Elementos decorativos do bar non validados	1
Maquinaria da tenda mal colocada	1
Maquinaria do bar mal colocada	1
Mostrador ou outros elementos do mobiliario da tenda mal situados	1
Mostrador ou outros elementos do mobiliario do bar mal situados	1
A colocación dos andeis da tenda non se corresponde co proxecto de iluminación	1
En xeral a tenda está moi sucia. É un caos	1
En xeral o bar está moi sucio. É un caos	1
A iluminación da tenda é insuficiente	1
A iluminación do bar é insuficiente	1
A iluminación da tenda está rota e en mal estado	1
A iluminación do bar está rota e en mal estado	1
Hai maquinaria vella e en mal estado na tenda	1
Hai maquinaria vella e en mal estado no bar	1
Hai maquinaria fóra de uso na tenda	1
Hai maquinaria fóra de uso no bar	1
Ten elementos decorativos de publicidade comercial na tenda	1
Ten elementos decorativos de publicidade comercial no bar	1
Os envases e embalaxes nos que se entrega a mercadoría non son adecuados	1
O material promocional da tenda non ten o logotipo da Rede	1
O material promocional do bar non ten o logotipo da Rede	1
O material promocional da tenda non está validado	1
O material promocional do bar non está validado	1
O contido do material promocional da tenda non é adecuado	1
O xeito de etiquetar os produtos non é claro	1
Publicitar produtos de xeito enganoso	1
O taboleiro da tenda non está validado	1
O taboleiro do bar non está validado	1

O taboleiro da tenda non ten un tamaño axeitado	1
O taboleiro do bar non ten un tamaño axeitado	1
Non se emprega a pizarra na tenda	1
Non se emprega a pizarra no bar	1
A información que se recolle na pizarra da tenda non é clara	1
A información que se recolle na pizarra do bar non é clara	1
A información da pizarra da tenda non está ben escrita	1
A información da pizarra do bar non está ben escrita	1
Os cartaces da tenda non se atopan onde lle corresponde	1
Os cartaces do bar non se atopan onde lle corresponde	1
Non se xestiona o almacén coa TPV da tenda	1
Non se xestiona o almacén coa TPV do bar	1
Non se controla a rendibilidade da tenda co programa da TPV	1
Non se controla a rendibilidade do bar co programa da TPV	1
Os extintores da tenda non están sinalizados	1
Os extintores do bar non están sinalizados	1
Os produtos están colocados de tal xeito que son pouco visibles	1
Os produtos frescos locais non están en bo estado	1
Os produtos frescos transformados están en mal estado	1
Non cumpre coas referencias mínimas dos produtos de D.O., I.X.P., ou D.X de Galicia	1
Non cumpre coas referencias mínimas de produtos ecolóxicos do CRAEGA	1
Non ten artesanía de 5 artesáns distintos	1
Non solicitou o uso da Marca de Artesanía de Galicia	1
Ten os equipos informáticos en mal estado	1
Moble de información turística en mal estado	1
Ten outros folletos non relacionados co turismo no punto de información turística	1
Aseos sucios	1
O aseo de minusválidos non está perfectamente adpatado	1
Aseos sen papel hixiénico	1
Aseos sen auga	1
Aseos con elementos non propios dun aseo público	1
O volume de mercadoría almacenado non é adecuado	1
O almacén non garante a salubridade dos produtos	1
O almacén non está limpo e ordeado	1
Non ter buzón de suxestións	1
Non se publicita o servizo de fax	1
Non se emprega a roupa de traballo da Rede (mantelo) para a identificación do persoal	1
Carpintería da tenda con adhesivos ou sen limpar	0,5

Carpintería do bar con adhesivos ou sen limpar	0,5
Pintura da tenda sucia	0,5
Pintura do bar sucia	0,5
O mobiliario da tenda non está ben ordeado	0,5
O mobiliario do bar non está ordeado	0,5
O mobiliario da tenda non está limpo	0,5
O mobiliario do bar non está limpo	0,5
Hai mercadoría no chan da tenda	0,5
Hai mercadoría no chan do bar	0,5
Hai caixas polo chan da tenda	0,5
Hai caixas polo chan do bar	0,5
Hai elementos na tenda non propios da actividade comercial	0,5
Hai elementos no bar non propios da actividade	0,5
Hai moitos insectos na tenda	0,5
Hai moitos insectos no bar	0,5
A iluminación da tenda non está prendida	0,5
A iluminación do bar non está prendida	0,5
O mantemento da maquinaria da tenda é insuficiente	0,5
O mantemento da maquinaria do bar é insuficiente	0,5
A maquinaria da tenda non está limpa	0,5
A maquinaria do bar non está limpa	0,5
A temperatura da tenda non é adecuada	0,5
A temperatura do bar non é adecuada	0,5

No momento no que un establecemento de Comercio Rural Galego se quede sen puntos, será expulsado inmediatamente da Rede, devolvendo a parte correspondente da subvención, é dicir, se a expulsión se produce despois do primeiro ano de adhesión, devolverá o 90% da subvención recibida por parte da Consellería de Innovación e Industria. Se a expulsión se produce despois do segundo ano de pertencer á Rede, devolverá o 80% da subvención, e así sucesivamente ata o décimo ano.

8. PROCEDIMENTO PARA SOLICITAR VALIDACIÓN

PROCESO	Validar calquera elemento do establecemento
RESPONSABLE DE PROCESO	Oficina Xestora / Galicia Calidade
PROCESOS RELACIONADOS	Cumprimento dos manuais e as auditorías
ENTRADAS	Ficha de solicitude debidamente cumprimentada polo comerciante
SAIDAS	Validación ou non por parte da Rede

OBXECTO

Facer un procedemento para homoxeneizar as solicitudes para cambiar elementos do establecemento.

ALCANCE

Este procedemento está relacionado cas auditorías, e está pensado para que os comerciantes validen os cambios e non se teña que facer un parte de desviacións ou non conformidades nas auditorías.

RESPONSABILIDADE

As fichas coa solicitude deberán enviarse a Galicia Calidade, quen será a responsable de validar ou non as solicitudes.

DESENVOLVEMENTO

Neste procedemento diferenciaremos os cambios de imaxe dos cambios nos produtos e servizos ofertados.

No caso de que cambie algún elemento da imaxe do establecemento, é dicir, o mobiliario, elementos decorativos, lámpadas, andeis, ou calquera outro elemento que contemple o Manual de Adecuación do local, deberá ser validado pola Rede.

Hai dous casos:

- Que o comerciante decida cambiar algún dos elementos mencionados anteriormente unha vez pasada a auditoría inicial. Neste caso o comerciante solicitaría validación á Rede.
- Ou que cando a Oficina Xestora faga as auditorías detecte desviacións ou incumprimento do Manual de Adecuación do local por parte do comerciante. Aquí, a Oficina Xestora emitirá un parte de incidencias dicindo que elementos deben ser validados pola Rede e fixando un prazo.

Para validar os elementos anteriormente mencionados deberase cubrir unha ficha de solicitude de validación por parte da Rede, e deberá ir acompañada dunha foto (ou máis).

A solicitude será remitida a Galicia Calidade, S.A. sita no local 33 P-Q 1º andar - Área Central 15707, Santiago de Compostela, A Coruña.

Galicia Calidade será a encargada de resolver tódalas solicitudes, e responder o antes posible aos comerciantes.

A ficha de solicitude é a seguinte:

1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN	
Nome establecemento de Comercio Rural Galego	
Propietario ou xerente	
Teléfono	
Correo electrónico	
Dirección do establecemento de Comercio Rural Galego	
2. SOLICITUDE	
Explicar o motivo da solicitude:	
IMPORTANTE: a solicitude debe ir acompañada dunha foto do que se pretende validar ou no seu defecto explicar onde se pode conseguir.	

9. ENVÍO DE INFORMES Á REDE. PROCEDIMIENTO DE REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN: Información periódica xerada pola aplicación da TPV

PROCESO	Envío de información de xestión
RESPONSABLE DE PROCESO	Xerente / Propietario do comercio rural
PROCESOS RELACIONADOS	Todos os procesos de xestión económica da empresa
ENTRADAS	Información de xestión entregada polo comerciante
SAIDAS	Informe de mellora do establecemento de Comercio Rural Galego

OBXECTO

Este procedemento ten por obxectivo facer un estudo de xestión da empresa para ter unha imaxe de cal é a situación do establecemento de Comercio Rural Galego, e así poder elaborar o Informe de Mellora.

ALCANCE

Todos os procesos de xestión económica da empresa.

RESPONSABILIDADE

Xerente / Propietario do comercio rural

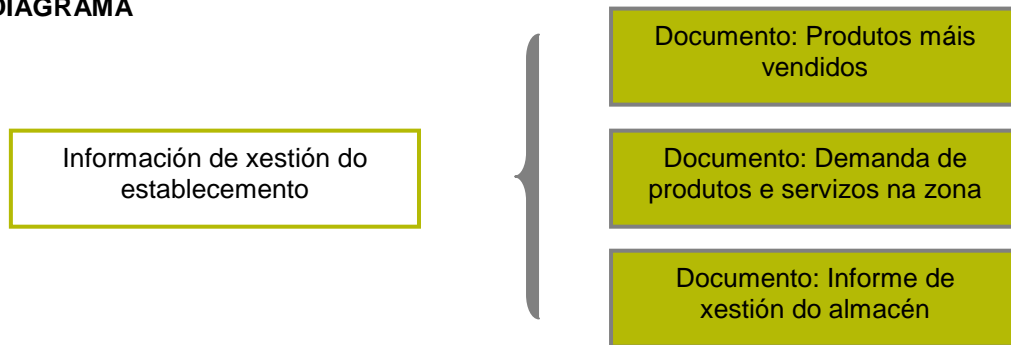
- Recompilar a información solicitada pola Rede de Comercio Rural Galego
- Enviar a información nos prazos e condicións sinaladas
- Rexistrar e arquivar os orixinais da información enviada
- Detectar puntos críticos na xestión e comunicalos á Rede

ENTRADAS

Información de xestión entregada polo comerciante

SAÍDAS

Informe de mellora do establecemento de Comercio Rural Galego

DIAGRAMA**DESENVOLVEMENTO**

Os comerciantes deben entregar información relativa a:

- Datos sobre a demanda da zona
- Datos de facturación por produtos e servizos do seu establecemento
- Datos sobre a xestión de existencias

Esta información é necesaria para poder coñecer cal é a situación de partida da empresa e como se pode mellorar, tanto para cada establecemento de forma illada como para a Rede no seu conxunto.

Tamén débese detallar a tipoloxía de produtos vendidos (alimentación, hostalería, produtos locais,...) e poñer os datos correspondentes ao importe e marxe que obteñan de cada un.

A información solicitada enviarase á Oficina Xestora entre os días 1 e 10 do mes seguinte á finalización do semestre.

ARQUIVO

A Rede gardará o rexistro de toda a documentación aportada polos establecementos de forma individual cada un deles nun AZ coa numeración correlativa correspondente.

Así mesmo, o propietario do establecemento gardará toda a información enviada á Rede nun AZ específico de envíos á Rede.

10. FACILITAR INFORMACIÓN Á REDE. PROCEDEMENTO ADMINISTRATIVO I: información anual analítica do establecemento de comercio rural galego

PROCESO	Cubrir táboas de información económica
RESPONSABLE DE PROCESO	Galicia Calidade / Oficina Xestora
PROCESOS RELACIONADOS	Todos os procesos de xestión económica da empresa
ENTRADAS	Táboas con información económica facilitada polo comerciante
SAIDAS	Informe de mellora do establecemento de Comercio Rural Galego

OBXECTO

Este procedemento ten por obxectivo facer un estudo da situación financeira da empresa para ter unha imaxe de cal era a súa situación antes de formar parte da Rede e unha vez dentro dela, podendo facer comprobacións sobre a mellora da situación e as vantaxes que obterán por formar parte da Rede de Comercio Rural Galego, así como facer unha previsión económica a longo prazo.

ALCANCE

Todos os procesos de xestión económica da empresa.

RESPONSABILIDADE

Galicia Calidade / Oficina Xestora.

- Cubrir as táboas coa información económica facilitada polo xerente ou propietario do establecemento
- Analizar os datos, incluílos no Informe de Mellora e propoñer medidas que aumenten a rendibilidade
- Detectar puntos críticos na xestión e comunicalos á Rede
- Rexistrar e archivar os orixinais

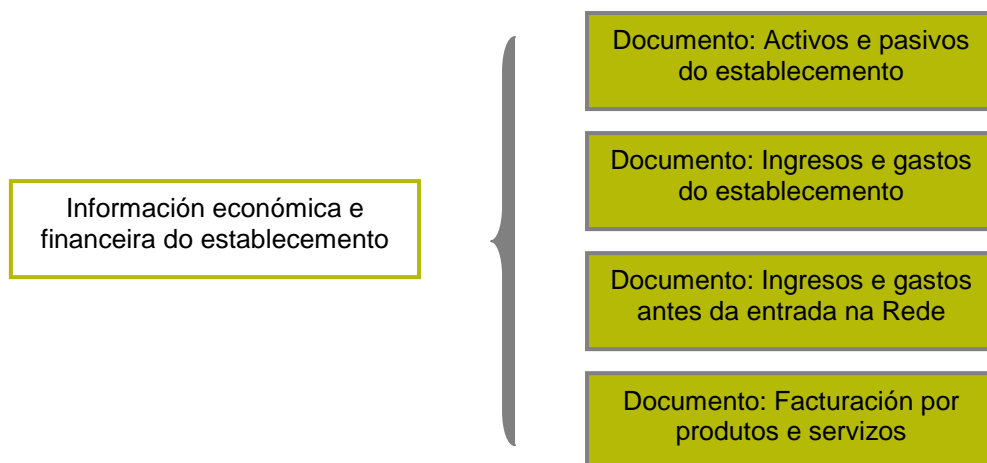
ENTRADAS

Información económica facilitada polo comerciante.

SAÍDAS

Informe de mellora do establecemento de Comercio Rural Galego.

DIAGRAMA



DESENVOLVEMENTO

Os comerciantes deben facilitar información relativa a:

- Activos e pasivos: os recursos cos que conta a empresa tanto financeiros como materiais (efectivo, contas bancarias, préstamos, locais, maquinaria,...)
- Resultados: datos sobre a situación do negocio (ingresos e gastos, vendas,...)

- Información sobre a súa tributación á Facenda Pública dun xeito detallado, entregando trimestralmente copias dos documentos do IVE e IRPF, e copias da cotización á Seguridade Social tanto por parte da empresa como dos seus traballadores

Esta información é necesaria para poder coñecer cal é a situación de partida da empresa e como se pode mellorar, tanto para cada establecemento de forma illada como para a Rede no seu conxunto.

Ademais, deberá aportar información sobre os seus gastos e ingresos antes de formar parte da Rede para poder facer unha comparación e comprobar se a situación destes comercios rurais mellorou unha vez dentro da Rede de Comercio Rural Galego.

A información económica será facilitada polo propietario ou xerente do establecemento, e será incluída nunhas táboas que máis adiante se especifican.

ARQUIVO

A Rede gardará o rexistro de toda a documentación aportada polos establecementos de forma individual cada un deles nun AZ coa numeración correlativa correspondente.

Así mesmo, o propietario do establecemento gardará toda a información facilitada á Rede nun AZ específico de envíos á Rede.

Os documentos mencionados anteriormente son os seguintes:

INGRESOS E GASTOS	
INGRESOS	
Ventas de mercadoría	€
Prestación de servizos	€
GASTOS	
Compras de mercadorías	€
Compras de materias primas	€
Arrendamentos	€
Reparacións	€
Servizos de profesionais independentes	€
Transportes	€
Seguros	€
Servizos bancarios	€
Publicidade	€
Subministros (auga, luz, ...)	€
Outros servizos (teléfono,...)	€
Tributos	€
Amortizacións	€
Outros tributos (IAE,...)	€
Outros gastos sociais	€
Outros gastos financeiros	€
Outros gastos variábeis	€
Financiación	
Préstamos vixentes (importe, intereses e prazo)	€
Préstamos a longo prazo que ten previsto solicitar	€
Subvencións recibidas	€
Soldos e salarios	
Soldo	€
Seguridade social	€

ACTIVO E PASIVO	
CONCEPTO	IMPORTE
ACTIVO	
Local comercial	€
Importe reformas no local	€
Instalacións	€
Equipamento informático	€
Mobiliario (custe tanto dos mobles da tenda como do bar)	€
Vehículos (empregados na actividade da empresa)	€
Amortizacións acumuladas (suma das amortizacións dos seus inmovilizados)	€
Mercadorías	€
Efectivo no local (caixa)	€
Contas bancarias	€
PASIVO	
Débedas dos clientes	€
Diñeiro aportado polos propietarios (no caso dunha sociedade)	€
Resultados negativos do exercicio anterior	€
Subvencións concedidas	€
Importe de préstamos a longo prazo (máis de 3 anos)	€
Importe de préstamos a curto prazo (provedores e bancos)	€
Organismos da Seguridade Social	€
Facenda Pública	€

11. MELLORA CONTINUA DA REDE. PROCEDEMENTO DE ENQUISAS Á CLIENTELA: Elaboración dun Informe de Mellora da Rede a partir da análise dos datos obtidos nas enquisas ós clientes do Comercio Rural Galego.

PROCESO	Realizar enquisas ós clientes dos establecementos da Rede
RESPONSABLE DE PROCESO	Galicia Calidade / Oficina Xestora
PROCESOS RELACIONADOS	Tódolos procesos comerciais do establecemento
ENTRADAS	Enquisas realizadas pola Oficina Xestora
SAIDAS	Informe con propostas de mellora tanto para os establecementos como para a Rede

OBXECTO

Este procedemento ten por obxectivo realizar as enquisas necesarias ós clientes dos establecementos da Rede para poder detectar que cousas botan de menos, que lles parecen os produtos e servizos que ofertan os establecementos de Comercio Rural Galego, as instalacións, etc.

ALCANCE

Todos os procesos, produtos e servizos do establecemento.

RESPONSABILIDADE

Oficina Xestora

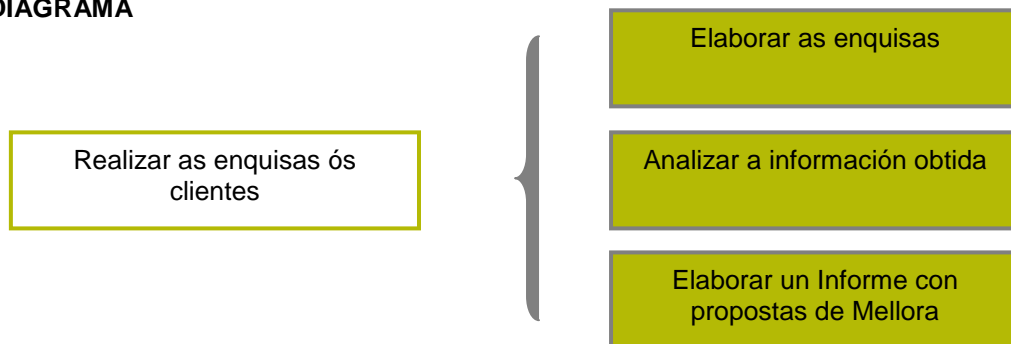
- Elaborar un modelo de enquisa
- Realizar as enquisas ós clientes dos establecementos da Rede
- Analizar a información obtida das enquisas
- Incluír no Informe de Mellora as propostas para mellorar os establecementos e a Rede no seu conxunto

ENTRADAS

Enquisas realizadas pola Oficina Xestora

SAÍDAS

Informe de Mellora

DIAGRAMA**DESENVOLVEMENTO**

A Oficina Xestora será a responsable de elaborar un modelo de enquisa.

As enquisas realizaranse ós clientes dos establecementos, nos propios establecementos e sen previo aviso os propietarios.

Realizaranse as enquisas necesarias para que estas sexan representativas, e así poder obter unha información máis obxectiva.

Unha vez feitas as enquisas a Oficina Xestora deberá facer o seguinte:

- Analizar a información obtida
- Realizar o Informe de Mellora onde se inclúan as propostas interesantes obtidas das enquisas

O Informe será enviado ós propietarios dos establecementos para que leven a cabo as medidas propostas.

ARQUIVO

A Rede gardará o rexistro de todas as enquisas realizadas nos establecementos de forma individual cada un deles nun AZ coa numeración correlativa correspondente.

Así mesmo, o propietario do establecemento gardará toda a información enviada pola Rede nun AZ específico de envíos da Rede.

Un exemplo de modelo de enquisa sería o seguinte:

Identificador numérico do cuestionario: [_____]

Código do/a enquisador/a [_____]

Código concello: [_____]

ENQUISA A CLIENTES

1. Sexo do enquisado/a. (non preguntar, cubrir directamente)
 - 1) Home
 - 2) Muller
2. Cal é a súa idade? ___ anos (cubrir tramos)
 - 1) Entre 15 e 30 anos
 - 2) Entre 31 e 45 anos
 - 3) Entre 46 e 60 anos
 - 4) Maiores de 61 anos
 - 5) Ns/ Nc
3. Cal é a súa situación laboral?
 - 1) Traballador/a por conta propia
 - 2) Traballador/a por conta allea
 - 3) Estudante de ensino secundario
 - 4) Estudante de ensino universitario
 - 5) Labores do fogar
 - 6) Xubilado/a
 - 7) En paro
 - 8) Ns/ Nc
4. Con qué finalidade acode a este establecemento?(non ler respostas) (multiresposta)
 - 1) Demanda servizo de café- bar
 - 2) Servizo de comercio
 - 3) Ámbolos dous servizos
 - 4) Outros servizos (especificar cales)
5. Quen realiza a compra maioritaria de alimentación no fogar?
 - 1) Eu mesmo/a
 - 2) Outra persoa da unidade familiar
 - 3) Ámbolos dous
 - 4) Ns/Nc

5. Que factores ten en conta á hora de escoller este establecemento? (non ler resposta) (multiresposta)
- 1) Trato persoal
 - 2) Proximidade
 - 3) Horario flexible de apertura
 - 4) Mellores prezos
 - 5) Variedade de produtos
 - 6) A comodidade do establecemento
 - 7) Profesionalidade, coñecemento do produto.
 - 8) Imaxe
 - 9) Calidade dos produtos
 - 10) Outras (preguntar cales)
 - 11) Ns/Nc
6. Onde realiza maioritariamente as súas compras de alimentación:
- 1) Neste establecemento
 - 2) Noutros establecementos da parroquia
 - 3) Noutros establecementos do concello
 - 4) Noutros establecementos da comarca
 - 5) Outros (preguntar cales)
 - 6) Ns/Nc.
7. Onde as realizaba antes?
- 1) Neste establecemento
 - 2) Noutros establecementos da parroquia
 - 3) Noutros establecementos do concello
 - 4) Noutros establecementos da comarca
 - 5) Outros (preguntar cales)
 - 6) Ns/Nc.
8. (Se 7 distinta a Neste establ.)Cal é o motivo polo que realiza a compra maioritaria noutro tipo de establecementos? (non ler categorías).
- 1) Maior número de comercios
 - 2) Mellor surtido nos comercios
 - 3) Prezos máis baixos
 - 4) Calidade dos establecementos
 - 5) Mellor atención ao cliente
 - 6) Máis servizos adicionais
 - 7) Este establecemento non dispón deses servizos.
 - 8) Outros(preguntar cales)
 - 9) Ns/ nc
9. E os servizos de café-bar?
- 1) Neste establecemento
 - 2) Noutros establecementos da parroquia
 - 3) Noutros establecementos do concello
 - 4) Noutros establecementos da comarca
 - 5) Ns/Nc.
 - 6) Outros (preguntar cales)
10. E antes?
- 1) Neste establecemento
 - 2) Noutros establecementos da parroquia
 - 3) Noutros establecementos do concello
 - 4) Noutros establecementos da comarca

- 5) Ns/Nc.
- 6) Outros (preguntar cales)

11. Qué tipo de produtos demanda maioritariamente neste establecemento e que antes non mercaba? (multiresposta) (non ler resposta)

- 1) Servizo de café- bar.
- 2) Froitas e verduras
- 3) Carne
- 4) Peixe
- 5) Pan e pastelería
- 6) Leite e produtos lácteos (queixo e iogures).
- 7) Conservas
- 8) Viños e bebidas de todas clases
- 9) Tabaco e artigos de fumador
- 10) Têxtil e calzado
- 11) prensa
- 12) Artigos de droguería, limpeza, perfumería e cosméticos.
- 13) Artigos para o equipamento fogar e ferretería.
- 14) Combustibles, carburantes e lubricantes.
- 15) Produtos caseiros da horta ou ovos
- 16) Produtos artesanais da zona
- 17) Ningún
- 18) Ns/ nc

12. E que tipo de produtos demanda esporadicamente neste establecemento que antes non mercaba? (multiresposta. (Non ler as respostas)

- 1) Servizo de café- bar.
- 2) Froitas e verduras
- 3) Carne
- 4) Peixe
- 5) Pan e pastelería
- 6) Leite e produtos lácteos (queixo e iogures).
- 7) Conservas
- 8) Viños e bebidas de todas clases
- 9) Tabaco e artigos de fumador
- 10) Textil e calzado
- 11) prensa
- 12) Artigos de droguería, limpeza, perfumería e cosméticos.
- 13) Artigos para o equipamento fogar e ferretería.
- 14) Combustibles, carburantes e lubricantes.
- 15) Produtos caseiros da horta ou ovos
- 16) Produtos artesanais da zona
- 17) Ningún
- 18) Ns/ nc

13. Mercou algunha vez algún dos seguintes produtos ou servizos? (multiresposta)

- 1) Denominación de Orixe
- 2) Produtos ecolóxicos
- 3) Artesanía de Galicia
- 4) Fax
- 5) Internet

14. Qué tipo de produtos bota en falta neste establecemento?(non ler categorías)

- 1) Carne
- 2) Peixe
- 3) Tabaco e artigos de fumador
- 4) Têxtil e calzado

- 5) Prensa
- 6) Artigos para o equipamento fogar e ferraxería.
- 7) Combustibles, carburantes e lubricantes.
- 8) Produtos caseiros da horta ou ovos
- 9) Outros (preguntar cales)
- 10) Ningún

15. Valore cunha escala de 1 a 5 (sendo 1 pouco axeitado e 5 moi axeitado) os novos servizos dos que dispón o establecemento:

Fax	
Internet	
Produtos ecolóxicos	
Produtos D.O.	
Artesanía	

16. Ademais dos cambios que houbo no local e nos servizos, que outras cousas lle gustaría que se fixera para mellorar e dar un mellor servizo? (multiresposta, Non ler respostas)

- 1) Ofrecer máis variedade de produtos
- 2) Ofrecer servizos adicionais ao cliente (devolucións, pago con tarxeta, etc.)
- 3) Baixar o prezo
- 4) Ampliar o horario
- 5) Actualizar os seus produtos
- 6) Mellorar o local (expoñer os produtos)
- 7) Outras. 44.Cal? _____
- 8) Ns/Nc

17. Nunha escala do 1 ó 10, valore as instalacións previas á adhesión á Rede de Comercio Rural Galego:

- 1) Bar
- 2) Tenda
- 3) Aseos
- 4) Outros (especificar cales)

18. E agora valore as instalacións resultado da adhesión á Rede de Comercio Rural Galego (coa mesma escala da anterior):

- 1) Bar
- 2) Tenda
- 3) Aseos
- 4) Outros (especificar cales)

19. Que é o que máis lle gusta da nova imaxe do establecemento?

- 1) O espazo dispoñíbel
- 2) O mobiliario
- 3) A visibilidade dos produtos
- 4) A iluminación
- 5) Todo
- 6) Nada
- 7) Outros (especificar cales)

20. Que cousas bota en falta do local no seu estado orixinal?(non ler respostas)

- 1) A imaxe
- 2) O mobiliario
- 3) A comodidade
- 4) A distribución
- 5) Nada
- 6) Outros (especificar cales)

Por favor, valore segundo esta escala, as características actuais deste establecemento en comparación coa situación anterior ás reformas:

21. Valore a nova imaxe do local

- 1) Moito peor
- 2) Peor
- 3) Igual
- 4) Mellor
- 5) Moito mellor

22. ¿Que cousas non lle gustan da nova imaxe do local?(non ler respostas)(multiresposta)

- 1) A separación bar-tenda
- 2) Que sexa autoservizo
- 3) O cambio de produtos
- 4) O mobiliario
- 5) Outros (especificar cales)

23. Comodidade do establecemento

- 1) Moito peor
- 2) Peor
- 3) Igual
- 4) Mellor
- 5) Moito mellor

24. Trato persoal

- 1) Moito peor
- 2) Peor
- 3) Igual
- 4) Mellor
- 5) Moito mellor

25. Variedade de produtos

- 1) Moito peor
- 2) Peor
- 3) Igual
- 4) Mellor
- 5) Moito mellor

26. Calidade dos produtos

- 1) Moito peor
- 2) Peor
- 3) Igual
- 4) Mellor
- 5) Moito mellor

27. Variedade de servizos

- 1) Moito peor
- 2) Peor
- 3) Igual
- 4) Mellor
- 5) Moito mellor

28. Valore en xeral o cambio no establecemento:

- 1) Moito peor
- 2) Peor
- 3) Igual

- 4) Mellor
- 5) Moito mellor

39. Para a verificación das enquisas e resolución de posibles dúbidas podería dicirme o seu número de teléfono? _____ e o seu nome de pila _____.