

Protocolo de Implantación y Evaluación de la Calidad del Servicio de Alojamientos Turísticos

Carta específica de Alojamientos Turísticos de la Marca de Calidad Territorial PONIENTE GRANADINO

ED	DESCRIPCIÓN	FECHA APROBACIÓN JUNTA DIRECTIVA
01	Entrada en vigor del documento	Marzo 2022



ACTIVIDAD DE COOPERACIÓN
AVE FÉNIX DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL
SUBMEDIDA 19.3 DEL PROGRAMA DE DESARROLLO RURAL DE ANDALUCÍA 2014-2020



INDICE:

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS	4

1. INTRODUCCIÓN

La presente Carta Especifica de Alojamientos Turísticos del territorio del Poniente Granadino tiene por objeto definir los requisitos que han de cumplir las empresas y entidades solicitantes, para poder usar la Marca de Calidad Territorial “Poniente Granadino. Calidad Rural”.

Pueden ser certificadas con la Marca de Calidad Territorial “Poniente Granadino Calidad Rural” las empresas que tengan su domicilio social en el espacio geográfico, definido en la Carta General. También pueden ser certificadas las empresas que, no teniendo domicilio social en el territorio, sin embargo, prestan sus servicios en el territorio si esta solicitud es aprobada por el Comité de Gestión y Control.

Este protocolo tiene como objetivo disponer de una buena guía y herramienta de trabajo, definidas mediante indicadores que desarrollan los estándares de calidad exigidos por el Comité de Gestión y Control de la Marca de Calidad Territorial.

Son normas básicas, mínimas, que pueden ser mejoradas en el quehacer diario por nuestra permanente inquietud de superación y adaptación a los cambios, buscando, siempre, lo mejor para las empresas certificadas, sus clientelas y el territorio.

Todos los indicadores se han definido con el fin único de cumplir los objetivos planteados por la Marca de Calidad Territorial para este sector. Dichos objetivos son:

- Fomentar el turismo sostenible en la comarca.
- Promover el desarrollo de las empresas con Marca.
- Facilitar la información y formación al tejido empresarial.
- Facilitar una red de colaboración entre las empresas que ostentan la Marca.

- Unificar la visión de la clientela, haciendo que todos los establecimientos tengan las mismas características en cuanto a calidad, estética y prestigio.
- Mejorar la competitividad de las empresas con Marca, facilitando su comercialización.

Sera de aplicación además de los contenidos en este documento, los requisitos transversales de responsabilidad Social empresarial.

2. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

Podrán solicitar la Marca de Calidad “Poniente Granadino Calidad Rural” los establecimientos turísticos incluidos en Ley 13/2011, de 23 de diciembre, que se describen a continuación:

Alojamientos turísticos:

- Hoteles.
- Apartamentos turísticos.
- Campamentos de turismo o camping.
- Casas rurales.
- Viviendas turísticas de alojamiento rural

Además de cumplir con los indicadores que la normativa de aplicación exige, las empresas certificadas deberán además cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

- Situarse en un entorno exterior de calidad y una vegetación cuidada con acceso transitable y adecuadamente indicado.
- Contar con una decoración interior y exterior adecuada.
- Disponer de servicios complementarios: vitrina con productos locales, sobre todo de aquellos productos certificados con Marca, conexión a internet gratuita, información turística del territorio y de la provincia si es posible, planos del municipio si existiesen, horarios de servicios de transporte público de la zona, información de servicios médicos, comercios, bancos, etc.
- Existencia de sistema de pago con tarjeta de crédito y en la medida de lo posible sistemas de reservas y pagos online.

- La empresa debe participar en la formación necesaria que le permita una correcta gestión de su actividad, como un conocimiento del territorio y de los principios y valores de la Marca “Poniente Granadino Calidad Rural” que les facilite su tarea como agentes de comunicación de la Marca. Dicha formación puede ser llevada a cabo por iniciativa de la propia empresa o a iniciativa del Grupo de Desarrollo Rural del Poniente Granadino u a iniciativa de otras instancias.
- Colaborar activamente y/o ser socio de la Asociación para el Desarrollo Sostenible del Poniente Granadino.