

Protocolo de Implantación y Evaluación de la Calidad para Servicios Turísticos

Carta específica de Servicios Turísticos de la Marca de Calidad Territorial PONIENTE GRANADINO CALIDAD RURAL

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



ACTIVIDAD DE COOPERACIÓN

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



S DE SERVICIOS TURÍSTICOS

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE SERVICIOS TURÍSTICOS	5

1. INTRODUCCIÓN

La presente Carta Especifica de Servicios 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, su clientela 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 territorio
- 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.

Cuando la organización haya obtenido algún tipo de certificación por parte de la Administración competente o entidad de certificación acreditada que determine el cumplimiento de la legislación correspondiente; con la comprobación de este extremo, será suficiente para asegurar que se llevan a cabo los indicadores.

2. INDICADORES DE CALIDAD DEL SERVICIO DE SERVICIOS 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:

Guías de Turismo, Agencias de Viajes, Oficinas de Turismo: entidades y/o personas que prestan servicios de información turística

Turismo Activo, siendo éstas las relacionadas con actividades deportivas que se practiquen sirviéndose básicamente de los recursos que ofrece la naturaleza en el medio en el que se desarrollen, a las cuales les es inherente el factor riesgo o cierto grado de esfuerzo físico o destreza, y las integrantes del turismo ecológico o ecoturismo, siendo éstas las que se basan en el aprecio, disfrute, sensibilización, estudio e interpretación de los recursos naturales.

Organización de Congresos, convenciones u otro tipo de eventos vinculados a la actividad empresarial.

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

- Disponer de establecimiento adecuado para el desarrollo de la actividad, de fácil acceso, con identificación suficiente. Situar en un entorno de calidad caracterizado por la ausencia de contaminaciones impropias del medio rural (auditiva, visual y olfativa, etc.), con un acceso transitable, en establecimientos fuera del casco urbano, para vehículos turismo, y si es necesario, otro tipo de forma de acceso que la clientela lo conozca desde el momento de la reserva.
- Presencia en Internet
- El personal tendrá la formación adecuada para la atención a la clientela al menos en inglés.
- Disponer del equipamiento y recursos necesarios para el correcto desarrollo de la actividad, fomentando el desarrollo sostenible y poniendo en valor el Territorio.
- Disponer de servicios complementarios: vitrina con productos locales, sobre todo de aquellos productos certificados con Marca, 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.
- 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 socia de la Asociación para el Desarrollo Sostenible del Poniente Granadino.