

# CARTA ESPECÍFICA

## OFICINAS DE TURISMO

MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL “ALPUJARRA GRANADA”



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



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	2
OFICINAS DE TURISMO Y PUNTOS DE INFORMACIÓN .....	3
INDICADORES DE CALIDAD. ....	3
1. Integración en el entorno. ....	3
2. Servicio de información turística. ....	4
3. Instalaciones y equipamientos. ....	4
4. Protocolos de buenas prácticas y atención a la clientela.....	5
5. Asociacionismo.....	5
HOMOGENEIDAD EN EL USO DE LA MARCA. ....	5

## CONTROL DE CAMBIOS

Ed.	Causa	Descripción	Fecha aprobación Junta Directiva
01	Aprobación	Entrada en vigor (adaptada al Proyecto de Cooperación Ave Fénix de la Marca de Calidad Territorial)	09/03/2023

## INTRODUCCIÓN

Dentro del sector turístico, la Carta Específica de oficinas de turismo de la comarca de la Alpujarra-Sierra Nevada de Granada tiene por objeto establecer los requisitos que han de cumplir las entidades solicitantes, para poder usar la Marca de Calidad Territorial (en adelante M.C.T.) "Alpujarra Granada".

Se establece, como premisa básica para las entidades solicitantes de la M.C.T., el cumplimiento de los mínimos exigidos por la legislación vigente para el ejercicio de la actividad.

Debemos recordar que la M.C.T. es una opción totalmente voluntaria, donde la dirección de la entidad solicitante toma la decisión de aplicar un Sistema de Gestión de la Calidad, enfocado a la satisfacción de la clientela y a la mejora continua de los procesos desarrollados, cumpliendo además con objetivos económicos, sociales y medioambientales.

El sistema de calidad propuesto, junto con los indicadores desarrollados para su consecución, pretenden alcanzar los siguientes objetivos marcados por la M.C.T. "Alpujarra Granada":

- Informar de la oferta turística, eventos o fiestas de relevancia turística de la comarca.
- Fomentar el turismo sostenible en la comarca.
- Mejorar la comercialización de los servicios turísticos de la comarca.
- Facilitar una herramienta de mejora de la gestión en el área social y medioambiental.
- Facilitar una red de colaboración entre las empresas y entidades participantes en el proyecto M.C.T.

Tras la evaluación de los criterios establecidos en los distintos indicadores, se identificarán áreas de mejora que darán lugar a objetivos específicos. La evaluación de los criterios se realizará según el "Procedimiento de evaluación de empresas y/o entidades que deseen ser portadoras de la M.C.T. "Alpujarra Granada. Calidad Rural". La búsqueda de soluciones para alcanzar los objetivos determinará un plan de actuaciones consensuado con la entidad. Este plan de actuaciones será la herramienta de valoración para las auditorias de seguimiento y renovación de la M.C.T.

El equipo evaluador podrá determinar la exigencia de cumplimiento obligatorio o inmediato de alguno de los indicadores siendo este requisito discrimine para la emisión de informe favorable de concesión o renovación de la M.C.T. El equipo evaluador durante la revisión de cumplimiento de los indicadores podrá determinar que alguno de ellos no sea aplicable en función de las características de la actividad desarrollada.

Cuando la organización haya obtenido una certificación por parte de la Administración competente, 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.

Será de aplicación además de los contenidos en este documento, los requisitos de responsabilidad social empresarial.

## OFICINAS DE TURISMO Y PUNTOS DE INFORMACIÓN

Pueden ser certificados con la M.C.T "Alpujarra Granada" los servicios prestados por oficinas de turismo que tengan su establecimiento en el espacio geográfico de la comarca de la Alpujarra-Sierra Nevada de Granada, definido en la Carta General.

Las oficinas de turismo se regulan por la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, de Turismo de Andalucía, y en el Decreto 202/2002, de 16 de julio, de oficinas de turismo y red de oficinas de turismo de Andalucía.

Las **oficinas de turismo** en Andalucía se definen como los establecimientos turísticos abiertos al público que, con carácter habitual, prestan un servicio turístico consistente en facilitar a la persona usuaria orientación, asistencia e información turística.

Las oficinas de turismo podrán ser de titularidad de la Administración de la Junta de Andalucía, de otras Administraciones públicas y de otras entidades o personas públicas o privadas.

Las oficinas de turismo, en función del régimen jurídico de la prestación de sus servicios, se clasifican en:

- a) Oficinas integradas en la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía.
- b) Oficinas no integradas en la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía.

La **Red de Oficinas de Turismo de Andalucía** se define como el sistema integrado por oficinas de turismo de titularidad pública y privada, mediante el cual la Consejería de Turismo de la Junta de Andalucía garantiza la prestación del servicio de información turística homogéneo y la calidad necesaria para potenciar la imagen turística de Andalucía.

## INDICADORES DE CALIDAD.

Los indicadores se agrupan en dos tipos:

- Discriminantes, que son de cumplimiento exigible e inmediato
- De mejora, que pueden suponer un logro a medio plazo.

Los indicadores comunes a todos los alojamientos turísticos son:

### 1. Integración en el entorno.

Tipo de indicador: Discriminante.

Se valora como la oficina de turismo se integra en el conjunto de su entorno, la idoneidad de su ubicación, la integración paisajística y arquitectónica, el acceso y señalización del establecimiento.

- El establecimiento debe de estar situado en un entorno adecuado, si es posible lejos de la contaminación auditiva, visual y olfativa.
- Las construcciones respetarán el paisaje y se integrarán arquitectónicamente en el entorno.
- Ha de cumplir la normativa vigente en materia de accesibilidad para las personas que sufren algún tipo de discapacidad física.

- El establecimiento ha de estar señalizado adecuadamente.

## 2. Servicio de información turística.

Tipo de indicador: Discriminante.

Las oficinas de turismo ejercerán sus actividades de información de forma objetiva, personalizada, ágil, veraz y completa, orientando a las personas usuarias acerca de los servicios que les sean requeridos.

La información turística que se suministre será gratuita. No obstante, las oficinas de turismo, podrán, de manera accesoria, recibir contraprestación económica por la puesta a disposición del público de planos, guías o material divulgativo de los servicios o recursos turísticos de la comarca y de Andalucía u otros bienes de marcado carácter turístico. En tal caso, las tarifas de precios siempre estarán a disposición de los usuarios y serán expuestas en lugar visible desde el interior y desde el exterior del establecimiento.

El establecimiento debe disponer de información de servicios turísticos y complementarios de la zona como:

- Información turística de la comarca. Información sobre actividades, recursos, servicios, establecimientos y visitas turísticas de interés.
- Distribución de planos y material informativo (catálogos, directorios, guías) relativos a la oferta turística de la comarca.
- Horarios de servicios de transporte público de la zona.
- Información de servicios médicos, comercios, bancos, etc.
- Se dispondrá, a ser posible, de un espacio de presentación de los productos y servicios participantes en el proyecto de M.C.T. "Alpujarra Granada".

## 3. Instalaciones y equipamientos.

Tipo de indicador: Mejora.

- Las oficinas de turismo han de disponer, como mínimo, de un espacio de atención al público y de una zona dedicada a exposición de material al objeto de facilitar las tareas de información y consulta.
- En el acceso a la oficina, diseño del mobiliario, distribución del espacio de atención al público y medios a disposición del turista, deberán respetarse las normas vigentes sobre accesibilidad a los mismos de personas que sufran discapacidad.
- Deberán estar situadas, preferentemente, en puntos estratégicos de afluencia turística.
- El diseño de su estructura, decoración interior, mobiliario y enseres de la oficina se dispondrán en consonancia con el entorno y medio donde se ubique la oficina.
- La zona ha de ser agradable y ha de tener una temperatura que proporcione el confort adecuado.

- Disponer de teléfono, acceso internet, dirección de correo electrónico y buzón de sugerencias.
- Exhibir de manera visible en el exterior del inmueble el distintivo de la oficina de turismo.

#### 4. Protocolos de buenas prácticas y atención a la clientela.

Tipo de indicador: Mejora

- Inscripción en el Registro de Turismo de Andalucía.
- Integrarse, a ser posible, en la Red de Oficinas de Turismo de Andalucía.
- Prestar sus servicios sin ningún tipo de discriminación por razón de discapacidad, nacimiento, lugar de procedencia, raza, sexo, religión, opinión u otra circunstancia personal o social.
- Abstenerse de prestar información sobre los servicios o establecimientos que tengan la consideración de clandestinos.
- Tener hojas de quejas y reclamaciones a disposición de las personas usuarias que las soliciten, con el fin de consignar en ellas las quejas que deseen formular sobre su funcionamiento.
- Remitir a la Delegación Provincial de Turismo y Deporte que corresponda, dentro del plazo que ésta determine, los datos que les sean solicitados con el fin de elaborar las estadísticas del sector y de actualizar y mejorar los contenidos de las bases de datos que, sobre información turística, elabore la Consejería.
- Indicación de los días y horario de apertura. El horario y el período de apertura deben exhibirse en el exterior y en el interior de la oficina así como, en la medida que sea posible, en todo el material relativo a la oficina editado por la Administración o entidad de la que dependa.

#### 5. Asociacionismo.

Tipo de indicador: Mejora

Se valora si la entidad que presta el servicios de oficina de turismo y/o información turística está asociada a alguna asociación local o comarcal, si colabora activamente o es socio de la Asociación para el Desarrollo Rural de la Alpujarra-Sierra Nevada de Granada.

### HOMOGENEIDAD EN EL USO DE LA MARCA.

Las entidades certificadas con la M.C.T. "Alpujarra Granada", deberán hacer uso de la misma en los lugares y bajo las condiciones indicadas en el Manual de uso de la Marca que el Comité de Gestión y Control le hará entrega una vez haya sido concedida.

Si alguna empresa hiciera un uso de la Marca, en lugar o modo, no establecido en el manual de uso, le será retirada la certificación inmediatamente.