

CARTA ESPECÍFICA

ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS

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
ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO.....	3
1. Establecimientos hoteleros.	3
2. Apartamentos turísticos.	3
3. Campamentos de turismo o campings.	4
4. Casas rurales.	4
INDICADORES DE CALIDAD.	4
1. Integración en el entorno.	4
2. Información turística.	5
3. Instalaciones y equipamientos.	5
4. Protocolos de buenas prácticas y atención a la clientela.....	6
5. Asociacionismo.....	6
HOMOGENEIDAD EN EL USO DE LA MARCA.	6

CONTROL DE CAMBIOS

Ed.	Causa	Descripción	Fecha aprobación Junta Directiva
01	Aprobación	Entrada en vigor del documento	30/11/2010
02	Revisión	Adaptación al Proyecto de Cooperación Ave Fénix de la Marca de Calidad Territorial	06/04/2022

INTRODUCCIÓN

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

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

Debemos recordar que la M.C.T. es una opción empresarial 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 del cliente 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":

- Fomentar el turismo sostenible en la comarca.
- Mejorar la competitividad de las empresas que ofertan servicios turísticos en la comarca.
- Mejorar la comercialización de los servicios turísticos de la comarca.
- Promover el desarrollo de las empresas que ostenten la M.C.T. "Alpujarra Granada".
- Facilitar una red de colaboración entre las empresas participantes en el proyecto M.C.T.
- Facilitar la formación del tejido empresarial.

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.

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO TURÍSTICO.

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

Los servicios de alojamiento turístico que pueden ser certificadas con la M.C.T "Alpujarra Granada" son los regulados en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, de Turismo de Andalucía, y que se relacionan a continuación:

1. Establecimientos hoteleros.

Los establecimientos hoteleros se clasifican en cuatro grupos:

- a) **Hoteles:** son aquellos establecimientos destinados a la prestación del servicio de alojamiento turístico que ocupan la totalidad o parte independiente de un edificio o un conjunto de edificios, constituyendo sus dependencias una explotación homogénea con entradas propias y, en su caso, ascensores y escaleras de uso exclusivo, cumpliendo, además, los restantes requisitos establecidos reglamentariamente.
- b) **Hoteles-apartamentos:** son aquellos establecimientos que, reuniendo los requisitos exigidos a los hoteles, cuentan, además, con las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos y bebidas dentro de cada unidad de alojamiento, en los términos establecidos reglamentariamente.
- c) **Hostales:** son aquellos establecimientos de alojamiento que, por su dimensión, estructura o tipología o por las características de los servicios que ofrecen, no alcanzan los niveles exigidos a los hoteles, cumpliendo los requisitos específicos establecidos reglamentariamente.
- d) **Pensiones:** son aquellos establecimientos de alojamiento que, por su dimensión, estructura o tipología o por las características de los servicios que ofrecen, no alcanzan los niveles exigidos a los hostales, cumpliendo los requisitos específicos establecidos reglamentariamente.

2. Apartamentos turísticos.

Son apartamentos turísticos los establecimientos destinados a prestar el servicio de alojamiento turístico, compuestos por un conjunto de unidades de alojamiento que cuentan con mobiliario e instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos y bebidas, y que cumplen los restantes requisitos establecidos reglamentariamente.

Las unidades de alojamiento que integran estos establecimientos podrán ser, según su tipología constructiva y configuración, apartamentos, villas, chalés, bungalós o inmuebles análogos.

Los establecimientos de apartamentos turísticos se clasifican en dos grupos:

- a) **Edificios/complejos:** son aquellos establecimientos integrados por tres o más unidades de alojamiento que ocupan la totalidad o parte independiente de un edificio o de varios, disponiendo de entrada propia y, en su caso, ascensores y escaleras de uso exclusivo.
- b) **Conjuntos:** son aquellos establecimientos integrados por tres o más unidades de alojamiento ubicadas en un mismo inmueble o grupo de inmuebles, contiguos o no, ocupando sólo una parte de los mismos.

3. Campamentos de turismo o campings.

Son campamentos de turismo o campings aquellos establecimientos turísticos que, ocupando un espacio de terreno debidamente delimitado, acondicionado y dotado de las instalaciones y servicios precisos, se destinan a facilitar a las personas usuarias de los servicios turísticos un lugar adecuado para hacer vida al aire libre, durante un periodo de tiempo limitado, utilizando albergues móviles, tiendas de campaña u otros elementos análogos fácilmente transportables o desmontables.

4. Casas rurales.

Son casas rurales aquellas edificaciones situadas en el medio rural que presentan especiales características de construcción, ubicación y tipicidad; prestan servicios de alojamiento y otros complementarios, y figuran inscritas como tales en el Registro de Turismo de Andalucía en los términos establecidos en la Ley.

INDICADORES DE CALIDAD.

Si el alojamiento turístico dispone de servicio de restauración se evaluará el establecimiento en su conjunto.

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 el alojamiento turístico 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.
- El acceso a establecimientos fuera del casco urbano, ha de ser transitable para vehículos turismo, y si es necesario, otro tipo de forma de acceso que el cliente lo conozca desde el momento de la reserva.
- 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. Información turística.

Tipo de indicador: Mejora.

Se valora si el establecimiento disponer de información de servicios complementarios de la zona como:

- Información turística de la comarca, sobre la historia, el patrimonio y los eventos culturales de la comarca.
- Planos del municipio si existiesen.
- Horarios de servicios de transporte público de la zona.
- Información de servicios médicos, comercios, bancos, etc.
- Información sobre productos y servicios locales.
- 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.

Se valora el conjunto de instalaciones físicas y equipamientos del alojamiento turístico:

- Climatización del alojamiento. La zona ha de ser agradable y ha de tener una temperatura que proporcione el confort adecuado.
- Tener presencia en Internet, existencia de sistema de pago con tarjeta de crédito y en la medida de lo posible sistemas reservas y pagos online.
- El mobiliario y la decoración debe crear un ambiente acogedor y agradable.

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

Tipo de indicador: Mejora

La calidad del servicio depende de las actuaciones y aptitudes de todo el personal, de la organización y los recursos disponibles. Se valorará la disposición e implantación de protocolos de buenas prácticas y atención a la clientela.

- El alojamiento dispondrá de protocolos de reservas, recibimiento y despedida de la clientela.
- El alojamiento dispondrá de procedimiento de limpieza y mantenimiento específico por servicios e instalaciones.
- El alojamiento establecerá protocolo de actuaciones en caso de quejas y reclamaciones (sería conveniente desagregar por sexo).
- Se fijarán claramente los servicios complementarios a la actividad si los hubiese.

5. Asociacionismo.

Tipo de indicador: Mejora

Se valora si la empresa que presta servicios de alojamiento turístico 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 empresas 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.