

CARTA ESPECÍFICA

BALNEARIOS

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
BALNEARIOS	3
INDICADORES DE CALIDAD	3
1. Integración en el entorno.	4
2. Información turística.....	4
3. Instalaciones y equipamientos.	5
4. Protocolos de buenas prácticas y atención a la clientela.....	5
5. Personal.....	5
6. 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 balnearios 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 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":

- 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 al 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.

BALNEARIOS.

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

Entre las **actividades con incidencia en el ámbito turístico**, reguladas en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, de Turismo de Andalucía, podrá ser certificados con la M.C.T "Alpujarra Granada" la siguiente:

"Los balnearios, spas u otras instalaciones o actividades saludables relacionadas con el bienestar de las personas"

Regulación:

- Real Decreto-ley de 25 de abril de 1928, que aprueba el Estatuto sobre la explotación de manantiales de aguas minero-medicinales. En la relación de los balnearios de dicho Estatuto figura: Lanjarón (Granada).
- Ley 22/1973, de 21 de julio, de Minas (BOE nº 176, de 24 de julio de 1973), y su reglamento aprobado por Real Decreto 2857/1978, de 25 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General para el Régimen de la Minería. Este Real Decreto clasifica las aguas minerales y termales.
- Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis.
- Si el balneario además es un centro sanitario deberá cumplir los requisitos establecidos en Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre, por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios.

Consideramos como balneario, aquellos que utilizan aguas mineromedicinales, declaradas de utilidad pública, deberán de contar con:

- La Declaración de minero-medicinal de las aguas.
- Autorización o concesión de aprovechamiento de las aguas utilizadas otorgada por el organismo público competente.
- Las aguas mineromedicinales utilizadas no deben sufrir tratamiento físico - químicos y durante su utilización y no deben de ser reutilizadas salvo que la ley lo permita.

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 entienden que las estaciones termales se sitúan en un entorno natural y debidamente protegido.

- El establecimiento deberá de estar ubicado en las cercanías de un manantial con aguas mineromedicinales declaradas de utilidad pública, que se utilizan con fines terapéuticos y preventivos procurando lograr el bienestar físico y mental.
- La construcción se integrará arquitectónicamente en el entorno.
- El acceso a establecimientos ha de ser transitable para vehículos turismo.
- 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 balneario dispone 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.
- Las cabinas de tratamientos individuales están previstas de dispositivos de alarma, que son fácilmente accesibles a la clientela
- 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 balneario dispondrá de protocolos de reservas, recibimiento y despedida de la clientela.
- Cada establecimiento dispondrá de una planificación de mantenimiento, limpieza y desinfección de todas las instalaciones y equipos que contenga el mantenimiento a realizar en las instalaciones/equipos
- El balneario establecerá protocolo de actuaciones en caso de quejas y reclamaciones.
- Se fijarán claramente los servicios complementarios a la actividad si los hubiese.

5. Personal

Tipo de indicador: Mejora

Se valora si el balneario dispone de personal con la suficiente capacitación para el desempeño de las distintas funciones y responsabilidades establecidas.

- Se describirán las distintas funciones del personal en funciones de las responsabilidades asignadas en cada caso.
- El establecimiento establecerá un Plan de formación continua del personal.

- Se dotarán los recursos humanos necesarios para el aseguramiento de las necesidades médicas e higiénicas sanitarias ofertadas.

6. Asociacionismo.

Tipo de indicador: Mejora

Se valora si la empresa que presta servicios de restauración 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.