

			MARCA DE "CALIDAD RURAL CAMPIÑA-ALCORES"	
Nombre	Edición	Fecha		
<i>PROTOCOLO ESPECÍFICO: TURISMO</i>	02	Diciembre 2021		

REGLAMENTO DE EVALUACIÓN

PROTOCOLO ESPECÍFICO: TURISMO



EDICIÓN:	02	FECHA:	Diciembre 2021
NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN		DATOS	
ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO RURAL DE LA CAMPIÑA Y LOS ALCORES, S.L		CIF: G-41858606 PZA DE ESPAÑA, 1 ECIJA.41.400. SEVILLA	

			MARCA DE “CALIDAD RURAL CAMPIÑA-ALCORES”	
Nombre	Edición	Fecha		
PROTOCOLO ESPECIFICO: TURISMO	02	Diciembre 2021		

INDICE

1.INTRODUCCIÓN.....	3
2.-INDICADORES PARA LA OBTENCIÓN DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL CAMPIÑA ALCORES.....	5
Definiciones.....	5
2.1 Situación geográfica.....	6
2.2. Elección de materiales.....	7
2.3. Prestaciones anexas.....	7
2.4. Homogeneidad en el uso de la Marca.....	9
2.5. Formación a las empresas.....	9
2.6. Requisitos adicionales de prestación del servicio / producto.....	10

			MARCA DE "CALIDAD RURAL CAMPIÑA-ALCORES"	
Nombre		Edición	Fecha	
<i>PROTOCOLO ESPECIFICO: TURISMO</i>		02	<i>Diciembre 2021</i>	

1. INTRODUCCIÓN.

La presente Carta Especifica para turismo, tiene por objeto definir los requisitos que se han de cumplir para poder usar la Marca de Calidad Rural "Calidad Rural Campiña Alcores".

La calidad supone la capacidad para responder a las demandas de los ciudadanos, que cada día van más encaminadas a la petición de información la correcta gestión y el camino hacia la Excelencia. En este caso, por el reconocimiento al buen hacer, como es la Marca de Calidad Rural Campiña Alcores.

Se establece, como premisa básica para las organizaciones solicitantes de la Marca de Calidad Rural, el cumplimiento de los mínimos exigidos por la legislación vigente para el ejercicio de su actividad. Por tanto, las normas aquí definidas son adicionales a las establecidas en la legislación. Por este motivo debemos recordar que la Marca de Calidad Rural es una opción totalmente voluntaria dónde la organización toma la decisión de aplicar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad que satisfaga las expectativas de clientela y las personas usuarias.

Hemos querido elaborar este manual con la intención de que todos dispongamos de una buena guía y herramienta de trabajo. Con este fin, las presentes normas definidas mediante indicadores y pautas de actuación, desarrollan los estándares de calidad exigidos por el Comité de Gestión y Control de la Marca de Calidad Rural.

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 organizaciones certificadas, su clientela o usuarios y usuarias el territorio.

Cuando la organización haya obtenido algún tipo de 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.

Sera de aplicación además de los contenidos en este documento, los requisitos transversales de Responsabilidad Social Corporativa.

			MARCA DE “CALIDAD RURAL CAMPIÑA-ALCORES”	
Nombre	Edición	Fecha		
<i>PROTOCOLO ESPECIFICO: TURISMO</i>	02	<i>Diciembre 2021</i>		

Todos los indicadores y pautas de actuación se han definido con el fin único de cumplir los objetivos planteados por la Marca de Calidad Rural para cada sector en particular.

Dichos objetivos son:

- Fomentar el turismo de la Comarca Campiña Alcores.
- Promover el desarrollo de las organizaciones que ostentan la Marca de Calidad Rural Campiña Alcores.
- Facilitar una herramienta de mejora de la gestión de las organizaciones en las distintas áreas; producción/servicio, económica, social y medioambiental.
- Facilitar una red de colaboración entre las organizaciones participantes del proyecto de Marca de Calidad Rural.
- Unificar la visión de la clientela y/p personas usuarias, haciendo que todas las organizaciones tengan las mismas características en cuanto a calidad, estética y prestigio.
- Mejorar la competitividad de las organizaciones con marca de Calidad Rural.

Tras la evaluación de los criterios establecidos en los distintos indicadores, se identificarán áreas de mejora que darán lugar a objetivos específicos. La búsqueda de soluciones para alcanzar los objetivos determinará un plan de actuaciones consensuado con la entidad que será presentado al Comité de Gestión y control.

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 Marca de Calidad Territorial. 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.

Se valorarán aquellas actividades que promuevan la cooperación entre diferentes agentes económicos, sociales y culturales de la comarca.

			MARCA DE "CALIDAD RURAL CAMPIÑA-ALCORES"	
Nombre	Edición	Fecha		
<i>PROTOCOLO ESPECIFICO: TURISMO</i>	02	<i>Diciembre 2021</i>		

2.- INDICADORES PARA LA OBTENCIÓN DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL CAMPIÑA ALCORES

Definiciones.

Hoteles, hostales o albergues: 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.

Apartamentos turísticos: Son aquellos establecimientos destinados a la prestación del servicio de alojamiento turístico compuesto por un conjunto de unidades de alojamiento que cuentan con mobiliario e instalaciones adecuadas para la elaboración, conservación y consumo de alimentos y bebidas, que cumplen los restantes requisitos establecidos reglamentariamente.

Campamentos de turismo, camping o zonas autocaravanas: son 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, autocaravanas u otros elementos análogos fácilmente transportables o desmontables.

Casas rurales: son 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 presente Ley.

Viviendas turísticas de alojamiento rural: son aquellas situadas en el medio rural en las que se preste únicamente el servicio de alojamiento, y que son ofertadas al público, para su utilización temporal u ocasional, con fines turísticos, una o más veces a lo largo del año, sin que en ningún caso la prestación del servicio exceda, en conjunto, de tres meses al año.

Restaurantes y catering: son aquellos establecimientos que se dedican de forma habitual y

			MARCA DE "CALIDAD RURAL CAMPIÑA-ALCORES"	
Nombre		Edición	Fecha	
PROTOCOLO ESPECIFICO: TURISMO		02	Diciembre 2021	

profesional, mediante precio, a servir a la persona usuaria de servicios turísticos comidas y bebidas para consumir en sus propias dependencias o en instalaciones ajenas al propio establecimiento.

Organización de actividades de 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.

Oficinas de turismo: Dependencias abiertas al público que, con carácter habitual, que facilitan a la persona usuaria orientación, asistencia e información turística, pudiendo prestar otros servicios turísticos complementarios.

Guías de turismo: Se considera actividad propia de los guías de turismo la prestación, de manera habitual y retribuida, de servicios de información turística.

2.1 Situación geográfica.

Las empresas certificadas deben cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

Situarse en un entorno de calidad caracterizado por la ausencia de contaminación auditiva, visual y olfativa. Es decir, los establecimientos turísticos que ostenten la Marca de Calidad Rural, no podrán ubicarse en:

- Polígonos industriales.
- Zonas de casco urbano rodeadas de corralones o naves con aperos de labranza.
- Entornos naturales cercanos a granjas de pollos, cerdos, etc.

Tener un entorno inmediato y un interior caracterizado por una decoración adecuada.

El exterior cercano del establecimiento debe estar decorado con plantas o jardines, según disponibilidad de espacio. Las plantas serán las autóctonas de la zona, de forma que pueden mantenerse con el menor aporte de agua posible. Esta decoración exterior estará en

			MARCA DE “CALIDAD RURAL CAMPIÑA-ALCORES”		
Nombre	Edición	Fecha			
<i>PROTOCOLO ESPECIFICO: TURISMO</i>	02	<i>Diciembre 2021</i>			

concordancia con la tradicional de la zona y totalmente integrada con los elementos arquitectónicos y el entorno exterior.

Igualmente, la decoración interior debe responder a un ambiente tradicional de la zona, aunque mezclado con aquellos elementos modernos que permiten mejorar la calidad de la estancia en el establecimiento. En todo caso, la paleta de colores debe ser adecuada y tanto los muebles como los tejidos y complementos del establecimiento deben estar integrados y formar un conjunto global que resulte agradable, bonito y acogedor.

Acceso transitable y adecuadamente indicado mediante paneles informativos.

El camino de llegada al establecimiento debe ser transitable para vehículos turismo, en caso contrario será el establecimiento el que haga la recogida de clientela en un punto de la población más cercana, acordado previamente con ellos. Este hecho deberá explicarse a la clientela en el momento de la reserva.

Si el establecimiento está situado fuera de casco urbano, en el camino de llegada deberán situarse en los lugares adecuados paneles informativos, cuyo modelo será especificado en el manual de uso de la Marca.

2.2. Elección de materiales.

El Territorio está caracterizado por una forma particular de sus edificios, a menudo de arquitectura tradicional, por una elección de materiales de fachada y de tejados, y por unos colores de revoco y pintura.

Cada establecimiento certificado deberá adaptarse a estas características locales y fundamentalmente:

Materiales y colores adaptados al municipio de implantación.

Respeto a volúmenes y estilo existentes en el cuadro de rehabilitación de edificios.

2.3. Prestaciones anexas.

Además del respeto a las condiciones relativas a su entorno y a los materiales utilizados, los establecimientos certificados “Marca de Calidad Rural Campiña Alcores” deben proporcionar

			MARCA DE "CALIDAD RURAL CAMPIÑA-ALCORES"	
Nombre		Edición	Fecha	
<i>PROTOCOLO ESPECIFICO: TURISMO</i>		<i>02</i>	<i>Diciembre 2021</i>	

a sus clientes diversos servicios anexos:

- Vitrina de productos locales.

Esta vitrina la deberían disponer al menos en alojamientos turísticos y restaurantes. Dicha vitrina, debe presentar a la clientela variedad de productos certificados del Territorio de la comarca Campiña Alcores. Solamente será exigida la presentación de productos. La venta dejará a la libre decisión de los prestatarios. Si no hay venta directa por el negocio, se indicará por carteles los puntos más próximos de venta. Quien no disponga de dicha vitrina se le aportará.

En los establecimientos de restauración se valorará la incorporación de platos elaborados con productos portadores de la Marca de Calidad Territorial

- Atención al cliente.
 - Información sobre el establecimiento y sus servicios.
 - Información turística y de localización de la comarca:
 - Plano de ciudad gratuito y callejero para consulta. Horarios de medios de transporte provincial, interprovincial.
 - Líneas y recorridos de transportes urbanos.
 - Guías de actividades turísticas y espectáculos (Dar preferencia a los establecimientos que ostentan la Marca).
 - Información sobre servicios médicos.
 - Información sobre ubicación de las entidades bancarias más cercanas al establecimiento.
 - Información sobre comercios de la zona.
 - Pago con tarjeta de crédito y Bizum. Todos los establecimientos deben dar la posibilidad a la clientela de poder pagar con tarjeta de crédito o de realizar Bizum.
 - Atención a la clientela que desea dar una queja o sugerencia. (Hoja propia del

			MARCA DE “CALIDAD RURAL CAMPIÑA-ALCORES”	
Nombre	Edición	Fecha		
PROTOCOLO ESPECIFICO: TURISMO	02	Diciembre 2021		

establecimiento para sugerencias u hoja de reclamaciones).

El personal del establecimiento deberá atender durante el periodo de apertura del mismo al cliente de la manera más eficaz posible, tanto personalmente como a través del teléfono y correo electrónico, observando las Normas de Cortesía al respecto.

La persona encargada del estableciendo deberá supervisar continuamente el trabajo de las personas encargadas del trato con la clientela.

Durante la estancia de la clientela, la persona encargada del establecimiento o el personal dedicado al trato con el cliente, debe atenderle siempre y cuando éste lo solicite. El personal debe conocer los servicios complementarios ofrecidos a fin de poder informar al cliente de forma adecuada.

En el caso de no tener acceso de forma inmediata a la información solicitada por la clientela, se debe disponer de los medios necesarios para su búsqueda.

2.4. Homogeneidad en el uso de la Marca.

Las empresas o entidades certificadas con la Marca de Calidad Rural, deberán hacer uso de la misma en los lugares y condiciones indicados 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.

2.5. Formación a las empresas.

Una mayor profesionalización debe permitir a los actores económicos identificar y satisfacer mejor la demanda de la clientela.

Todas las personas implicadas en la gestión de establecimientos negocios certificados deben ser especialmente intermediarios de comunicación con la clientela turística, y de hecho poder aportar a ésta informaciones sobre la historia, el patrimonio y la vida cultural de la comarca. Por ello, si ya no lo ha hecho, el prestatario debe comprometerse a seguir a corto plazo una formación sobre:

			MARCA DE "CALIDAD RURAL CAMPIÑA-ALCORES"	
Nombre	Edición	Fecha		
<i>PROTOCOLO ESPECIFICO: TURISMO</i>	02	<i>Diciembre 2021</i>		

- Conocimiento de los diferentes atractivos turísticos ligados a la Comarca y al turismo en la provincia, a las animaciones cercanas, etc.
- Nociones de lenguas extranjeras, concretamente inglés.

Esta es la formación de base para poder ser empresa o entidad certificada de la Marca de Calidad Rural, pero anualmente la empresa o entidad debe realizar un plan de formación para toda la plantilla, incluido el personal de gerencia, de forma que el reciclaje de las personas empleadas sea continuo y se pueda mantener la calidad de servicio.

2.6. Requisitos adicionales de prestación del servicio / producto.

Las normas de calidad de servicio definen los requisitos que deben cumplir los establecimientos turísticos para obtener y mantener el uso de la Marca de Calidad Rural Campiña Alcores

Estas normas se refieren tanto a las instalaciones y equipamientos como a los procesos de prestación de servicio.

Se valorará la disposición e implantación de protocolos de gestión tales como:

- 1.- Infraestructuras y equipamiento.
- 2.- Acogida y estancia.
- 3.- Limpieza y mantenimiento.
- 4.- Servicio de restauración.
- 5.- Seguridad.