



**Calidad Rural**

# CARTA ESPECÍFICA DE HOTELES

MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL  
CASTILLA Y LEÓN



MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL

Marca de Calidad Territorial  
“Mar de Pinares. Calidad Rural”

***CARTA ESPECÍFICA DEL SECTOR  
TURISMO: HOTELES***

CONTROL DE MODIFICACIONES MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL MAR DE PINARES				
Fecha modificación	Fecha acta de reunión modificación	Puntos modificados	Versión	Observaciones
26/09/2011	26/09/2011		1	Aprobación inicial

## INDICE

1. REGULACION .....	3
1.1 Marco de Referencia.....	3
1.2 Cumplimiento de la Carta específica.....	4
2. OBJETIVOS DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL.....	4
3.- CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL.....	5
5.- ALCANCE.....	7
6.- REQUISITOS ESPECIFICOS .....	8
6.1. Dirección y Mejora.....	8
6.1.1. Compromiso de la Dirección.....	8
6.1.2. Política de Calidad y Objetivos de calidad.....	8
6.1.3. Responsabilidad, autoridad y comunicación .....	9
6.1.4. Revisión por la dirección .....	9
6.1.5. Mejora Continua.....	10
6.2. Infraestructuras y equipamiento básico.....	11
6.2.1. Acceso de Identificación .....	11
6.2.2. Decoración interior .....	12
6.2.3. Capacidad del alojamiento .....	12
6.2.4. Habitaciones .....	13
6.3. Recursos Humanos .....	17
6.4. Comercialización .....	18
6.5. Prestación del Servicio .....	21
6.5.1. Gestión de Compras.....	22
6.5.2. Gestión de Procesos.....	22
6.5.3 Reservas y prepago.....	23
6.5.4. Protocolo de Acogida y Estancia .....	24
6.5.5 Salida.....	25
6.5.6. Limpieza y Mantenimiento .....	26
6.5.7. Control del Servicio / Producto No conforme.....	27
6.5.8. Seguridad .....	27

# 1. REGULACION

## 1.1 Marco de Referencia

Esta carta de calidad, perteneciente al sector turístico, se elabora en el marco del proyecto de **Marca de Calidad Territorial “MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL”**. En ella establecemos que deben cumplir los establecimientos de este sector para poder conseguir la certificación de la Marca. Estos requisitos son exigibles a las instalaciones, equipamientos, gestión y servicios del establecimiento turístico.

Esta carta abarca los siguientes aspectos:

- ✓ Una valoración de la calidad de nuestros servicios de turismo: HOTELES y del saber- hacer de los profesionales
- ✓ Una reflexión colectiva en el seno del sector sobre acciones más amplias de prestación de servicios y promoción.
- ✓ Un esfuerzo más intenso en el posible desarrollo de nuevos servicios, así como sobre la calidad de los mismos
- ✓ Una acción colectiva en relación con otras redes del territorio para un coherencia del objetivo de calidad pretendiendo, así como un empeño común por el desarrollo conjunto de otros ámbitos (agroalimentaria, servicios, muesos, y fiestas populares)

La presente “Carta Especifica de Hoteles”, se enmarca dentro de la Marca de Calidad Territorial “MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL” .Dicha Marca se rige y regula mediante los siguientes documentos:

- Carta General”: Establece los requisitos generales de la Marca de Calidad Territorial.
- Carta de Responsabilidad Social de la Marca de Calidad Territorial.
- “Carta Gráfica”: Establece los requisitos relativos a la imagen de la Marca, así como su comunicación y difusión.

De forma voluntaria y con carácter orientativo se podrá hacer uso de **La Guía de Formatos** elaborada para facilitar la implantación de la MCT.

## 1.2 Cumplimiento de la Carta específica

Esta carta específica será de obligado cumplimiento para los Establecimientos Turísticos: Hoteles de la comarca TIERRA DE PINARES que pretendan ostentar la MCT "MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL".

Podrán plantearse modificaciones a esta Carta mediante propuesta a los organismos competentes. La inclusión de nuevas normas o modificación de las ya existentes supondrán una revisión de la Carta Específica, la cual se difundirá y se hará llegar a las organizaciones implicadas.

## 2. OBJETIVOS DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL

El objetivo que se pretende alcanzar con la Carta Específica del Sector Turismo: Hoteles, es dotar a los establecimientos turísticos de la Comarca de TIERRA DE PINARES, de un sistema de gestión, basado en la mejora continua, y dar un reconocimiento a los establecimientos que cumplan los requisitos de calidad.

Los contenidos de la carta específica se han definido con el fin único de cumplir los objetivos planteados por la Marca de Calidad Territorial para este sector, y que son los siguientes:

- Fomentar el Turismo Sostenible en el territorio.
- Promover del desarrollo de las organizaciones con Marca de Calidad Territorial.
- Facilitar una red de colaboración entre las organizaciones que ostentan la Marca de Calidad Territorial.

- Unificar la visión del cliente en relación a la calidad ofertada por las diferentes organizaciones del territorio.
- Mejorar la competitividad de las organizaciones con Marca de Calidad Territorial, facilitando su comercialización.

### 3.- CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL

La Marca de Calidad Territorial para el Sector Turismo: Hoteles, tiene las siguientes características:

- La Marca es totalmente **voluntaria**, siendo las organizaciones las responsables de su implantación y del cumplimiento de los requisitos en la Carta General y en la presente Carta Específica.
- Los requisitos descritos en la presente Carta definen unos **mínimos** a cumplir y unas orientaciones para la mejora. El cumplimiento de estos mínimos y la mejora continua son indispensables para obtener y mantener la Marca de Calidad Territorial. En todo caso, las organizaciones deberán cumplir la normativa específica referente a su actividad.
- La presente Carta define los **requisitos a cumplir** para obtener la Marca y además, pretende servir como **Guía para la implantación** de la Marca y el cumplimiento de requisitos.

## 4.- CUMPLIMIENTO DE LA CARTA ESPECÍFICA: USOS Y RESTRICCIONES

El uso del distintivo MCT queda restringido a los hoteles que forman parte del proyecto y están integrados en el mismo, y que cumplan estrictamente las directrices establecidas en esta Carta Específica además de:

- Carta General de la Marca de Calidad Territorial.
- Carta de Responsabilidad Social Corporativa de la Marca de Calidad Territorial.
- Carta Gráfica de la Marca de Calidad Territorial “MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL”. Aquellas organizaciones certificadas con la Marca de Calidad Territorial, deberán hacer uso de la misma en lugares y bajo las condiciones indicadas en el Manual de uso de la Marca.

Las organización certificadas con la Marca de Calidad Territorial, deberán hacer uso de la misma en los lugares y bajo las condiciones indicadas en la Carta Gráfica de la Marca.

El uso de este distintivo no puede extenderse a terceros ni a productos que no sean elaborados estrictamente en las instalaciones de las organizaciones productoras.

La utilización del distintivo MCT no implicará en modo alguno la prohibición de que el establecimiento ostente a su vez otras marcas o distintivos que el propietario considere oportunos, o que el alojamiento en cuestión lleve ya anexos con anterioridad a la utilización de dicho distintivo.

## 5.- ALCANCE

Esta Carta Específica es de aplicación a los Alojamientos Hoteleros establecidos dentro del Territorio de TIERRA DE PINARES, y que deseen obtener y mantener la Marca de Calidad Territorial “MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL”

Entendemos como Alojamiento Hoteleros los establecimientos turísticos que ocupan uno o varios edificios próximos, o parte de ellos, dedicados a dar hospedaje al público en general, con ánimo de lucro.

Según la clasificación de establecimientos turísticos establecida en la Ley 14/2010, de 9 de diciembre de 2010 (B.O.C.y L. nº 243 de 20 de diciembre de 2010), de Turismo de Castilla y León, la clasificación es la siguiente:

- Hotel ( Hotel familiar, Hotel Gastronómico, Hotel Balneario, Hotel con Historia)
- Hotel Apartamento
- Motel
- Hostal
- Pensión

Para los hoteles-restaurantes, la certificación deberá hacerse para las dos actividades. Si uno de los dos productos es demasiado deficiente, o si hay disparidad muy importante constatada entre los dos productos, la solicitud será rechazada.



## 6.- REQUISITOS ESPECIFICOS

### 6.1. Dirección y Mejora

El/la propietario/a del hotel es el responsable de calidad del establecimiento, asumiendo el cumplimiento de los requisitos y servicios establecidos en la presente Carta.

#### 6.1.1. Compromiso de la Dirección

La Dirección deberá proporcionar evidencias de su compromiso para el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la calidad para lo cual deberá:

- Comunicar al personal la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- Definir la política de calidad y establecer los objetivos de calidad.
- Revisar el Sistema de Gestión de Calidad.
- Asegurar la disponibilidad de recursos necesarios.

#### 6.1.2. Política de Calidad y Objetivos de calidad

Es responsabilidad de la dirección el definir una Política de calidad debe cumplir lo siguiente:

- Ser adecuada al propósito de la organización
- Incluir un compromiso de cumplimiento de los requisitos, y compromiso de mejora continua
- Ser entendida y comunicada dentro de la organización
- Será revisada para su completa adecuación

Los objetivos de calidad deben establecerse en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Estos objetivos deben ser medibles y coherentes con la política de calidad establecida.

*VC1: Política y objetivos de mejora de la organización.*

### **6.1.3. Responsabilidad, autoridad y comunicación**

La Dirección debe asegurarse de definir y comunicar las responsabilidades y autoridades dentro de la organización.

La Dirección debe asegurarse de que se establecen los medios y procesos de comunicación apropiados dentro de la organización favoreciendo la participación de todo el personal en el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de la Calidad Territorial.

### **6.1.4. Revisión por la dirección**

La Dirección debe revisar, con una periodicidad mínima anual, el Sistema de Gestión de la Calidad Territorial de la organización asegurando su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

La revisión incluirá las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión de la Calidad Territorial, incluyendo la propia política de calidad y los objetivos.

La información a tener en cuenta en estas revisiones debe incluir:

- Resultados de las auditorias.
- Reteroalimentación de/la cliente/la.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto
- Acciones de Seguimiento de las revisiones de Dirección previas
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad Territorial.
- Recomendaciones de mejora.

Los resultados de estas revisiones de la Dirección incluirán todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad Territorial y sus procesos
- Mejora del producto en relación con los requisitos del/la cliente/a.
- Necesidades de recursos.

### **6.1.5. Mejora Continua**

La organización debe mejorar continuamente la eficacia de sus Sistema de Gestión de la Calidad. Para ello, la mejora continua se debe realizar a partir del uso de la política de calidad, la estrategia y planificación, los objetivos de calidad, los resultados de las auditorias, el análisis de datos y las acciones de mejora.

*VC2: La organización debe planificar sus actividades*

*VC3: La organización debe medir mediante indicadores el resultado de sus procesos y mejorar continuamente el desempeño de los mismos.*

*VC4: A partir del valor de los indicadores, la organización deberá establecer objetivos de mejora, definiendo para cada uno de ellos el responsable, plazos, recursos humanos y materiales y económicos y la evaluación final del resultado del objetivo.*

En la búsqueda de la mejora continua es imprescindible el compromiso de la Dirección y el fomento de la implicación activa de todo el personal.

Se considera esencial la participación del personal en la búsqueda de la mejora continua, por lo que la Dirección debe definir un sistema de recogida de quejas y sugerencias, y que se registren de forma escrita.

*VC5: Quejas y sugerencias del personal*

Por parte de los clientes también serán recogidas las posibles quejas y sugerencias del establecimiento.

*VC6: Quejas y sugerencias de los clientes*

*VC7: Consultas sobre la satisfacción de los clientes a través de diferentes mecanismos como encuestas, foros, entrevistas...*

La dirección también debe habilitar un sistema que consulte periódicamente la opinión de los clientes, para conocer su grado de satisfacción. Esta consulta contemplará aspectos como:

- El comportamiento, disponibilidad y trato del personal del establecimiento.
- Honestidad y sinceridad del establecimiento y su personal.
- Gestión de las quejas, reclamaciones...
- Cantidad del personal en el establecimiento.
- Información ofrecida.
- Seguridad
- Estilo y decoración de las instalaciones.
- Comodidad, ambientación y climatización.
- Limpieza, orden y luminosidad.
- Calidad de los productos y servicios.
- Relación calidad-precio.
- Etc...

## **6.2. Infraestructuras y equipamiento básico**

La organización es la responsable de la adecuación a los requisitos establecidos en la presente Carta de los siguientes elementos:

- Diseño y distribución de los espacios destinados al alojamiento turístico.
- Dotación y confort del mobiliario y equipamiento destinados al alojamiento turístico.
- Estado de conservación del edificio, mobiliario, instalaciones y enseres en general.

### **6.2.1. Acceso de Identificación**

El establecimiento hotelero deberá tener un acceso transitable y deberá estar adecuadamente señalizado e identificado con la iluminación necesaria.

*VC8: Acceso transitable*

*VC9: Señalización e identificación adecuada*

Los hoteles contarán con un parking para el estacionamiento de clientes, y en caso de no ser posible establecer un vado permanente para la carga y descarga de equipajes.

*VC10: Parking para clientes*

En caso de no ser accesible para turismos, el establecimiento deberá indicarlo en todo su material publicitario y ofrecerá el servicio de recogida de huéspedes y equipaje en un punto cercano.

**6.2.2. Decoración interior**

El alojamiento hotelero deberá disponer de una correcta decoración interior. En la medida de lo posible, deberá respetar el ambiente tradicional del entorno, pudiendo incorporarse aspectos modernos que mejoren la calidad y confortabilidad del lugar.

*VC11. Decoración interior adecuada*

**6.2.3. Capacidad del alojamiento**

El número máximo de plazas que un alojamiento hotelero puede tener para cumplir con esta norma se establece en 20 unidades.

Esta capacidad de alojamiento se podrá superar hasta en 10 unidades adicionales, siempre que los niveles de cumplimiento de los requisitos de calidad y estándares de equipamientos e instalaciones se sitúen encima del 75% de la valoración máxima prevista en la Norma.

*VC12: < 20 plazas*

#### 6.2.4. Habitaciones

El alumbrado de las habitaciones debe ser lo suficientemente variado como para asegurar un uso confortable de la dependencia. Se tomarán como indicaciones mínimas las siguientes:

- Existirán lámparas de noche adecuadas para la lectura y de fácil acceso desde la cama, excepto en el caso de camas plegables o camas suplementarias.
- Las luces de la habitación deberán poder ser apagadas desde la cama y al salir de la habitación.
- En caso de que haya terraza, existirá una lámpara de intensidad adecuada.
- La luminosidad global de la habitación y su baño, que faciliten las lámparas eléctricas, deberá ser suficientemente confortable y amplia en toda la estancia.
- La lámpara de la mesa de trabajo o escritorio deberá tener suficiente potencia. Las lámparas de masa o de lectura no serán en ningún caso lámparas de neón.
- Los armarios contarán con un nivel de iluminación suficiente.

*VC13: Iluminación adecuada en las habitaciones cumpliendo con 1 menos tres de las indicaciones anteriores.*

La habitación dispondrá por lo menos de un armario ropero equipado con cajonera y/o estantes. El armario ropero estará equipado con un número suficiente de perchas de madera

*VC14: Existencia de armario ropera con perchas y mínimo una cajonera.*

En la habitación habrá al menos un enchufe disponible para ser usado por el cliente, además del que haya en el baño.

*VC15: Enchufe disponible en la habitación*

Los colchones y las bases deberán estar en buen estado de uso y conservación. (Los colchones no deben presentar daños en el tapizado ni restos de suciedad. Los muelles

deben estar en buenas condiciones y presentar un nivel homogéneo de resistencia en toda la superficie del colchón, de manera que en ningún caso una persona adulta tumbada note los muelles o las lamas de somier, canapé, etc.....)

*VC16: Buen estado de los colchones*

Las dimensiones mínimas de las camas, según la categoría del hotel son:

Categoría	Tamaños (largo x ancho)
Hoteles 5 estrellas	Dobles 2m x 1.80m
	Individuales 2m x 1m
Hoteles 4 estrellas	Dobles: 1,90m x 1,50m
	Individuales: 1,90m x 0.90m
Hoteles 2 y 3 estrellas	Dobles: 1,80m x 1,35m
	Individuales: 1,80m x 0.90m

*VC17: Cumplimiento de las medidas estándar para camas*

La lencería de los hoteles ofrecerá siempre un perfecto estado de conservación. La dotación será como mínimo la siguiente:

*VC18: Por cama: sábana bajera, sábana encimera o funda de nórdico, funda de almohada, manta colcha o edredón o nórdico.*

*VC19: En cada habitación se dispondrá de mantas y almohadas suplementarias para que el cliente haga uso de ellas si lo considera conveniente.*

Las sábanas se cambiarán todos los días a ser posible o cada dos, como máximo, y siempre que se produzca una salida de clientes. Cuando el cliente lo solicite expresamente podrá realizarse con una frecuencia menor, compatibilizando las buenas prácticas medioambientales con el deseo de los clientes. Su almacenamiento de la lencería se hará de formas que se proteja de humedades, malos olores, etc.

## 6.2.5 Cuartos de baño

Se exigirá que todos los establecimientos certificados dispongan de un cuarto de baño aislado e independiente en cada habitación.

*VC20: Baño incluido en la habitación con estancia independiente.*

El equipamiento del baño comprenden de:

*VC21: lavabo, bañera o ducha, inodoro, espejo, colgador para toallas, colgador para el papel higiénico, papelería con tapa, y escobilla para la limpieza del inodoro.*

*VC22: Por persona: toalla de baño, toalla de bidé y toalla de mano.*

*VC23: Vaso y jabón por persona.*

*VC24: Por baño: alfombrilla de ducha.*

El mobiliario adicional es el que recoge la siguiente tabla en función a la tipología del hotel:

Categoría	Equipamiento	
	Habitación	Cuartos de baño
Hoteles 5 estrellas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una mesa</li> <li>• Una butaca o sillón o sofá</li> <li>• Una silla</li> <li>• Mesa y sillas de terraza</li> <li>• Un maletero</li> <li>• Un espejo</li> <li>• Televisor color 21" mando a distancia</li> <li>• Caja de seguridad</li> <li>• Hilo musical o similar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secador de pelo</li> <li>• Taburete en baño</li> <li>• Teléfono en baño</li> <li>• Un espejo de cortesía en baño</li> </ul>
Hoteles 3 y 4 estrellas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una mesa</li> <li>• Una butaca o sillón o sofá</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Secador de pelo</li> <li>• Taburete</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una silla</li> <li>• Mesa y sillas de terraza</li> <li>• Un espejo</li> <li>• Televisor color 14" mando a distancia</li> <li>• Caja de seguridad</li> <li>• Hilo musical o similar</li> </ul>	
Hoteles estrellas resto de categorías	2 y de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos sillas</li> <li>• Mesa</li> <li>• Mesa y sillas de terraza</li> <li>• Televisor</li> <li>• Caja de seguridad común</li> </ul>	

*VC25: Control del mobiliario básico según categorías*

### 6.2.6 Acceso a personas con minusvalías

El hotel dispondrá de accesos adaptados a minusválidos evitando barreras arquitectónicas para los clientes.

*VC26: adecuación de accesos a personas minusválidas*

Por otro lado, al menos una de las habitaciones estará adaptada para el uso de personas con discapacidades físicas.

*VC27: Al menos una habitación para clientes con minusvalías físicas.*

### 6.2.7 Climatización

Los hoteles dispondrán de un sistema de calefacción en las habitaciones y en las zonas de uso común de los huéspedes. El sistema de calefacción debe asegurar una temperatura adecuada en el interior del hotel, en ningún caso inferior a los 20°C. Así como un sistema de refrigeración o aire acondicionado que permita adecuar la confortabilidad en los periodos de mayor temperatura.

*VC28: Sistema de calefacción*

*VC29: Sistema de refrigeración y/o aire acondicionado*

### 6.2.8 Exteriores

Se incluyen todos los espacios exteriores al edificio del establecimiento, que puedan ser utilizadas por el cliente, tales como terrazas, piscinas, jardines, aparcamientos, etc.

y sus elementos de equipamiento como son iluminación y mobiliario, sistemas de riego, tratamiento y depuración de agua de piscinas, etc. Todos deben estar en buen estado de conservación y funcionamiento, debiendo reponerse o sustituirse cualquiera que presente anomalías.

*VC30: mobiliario y equipamiento exterior en buen estado*

En el caso de existir piscinas exteriores o climatizadas se mantendrán al día los registros de mantenimiento así como la seguridad requerida según la normativa vigente.

*VC31: Mantenimiento y seguridad de piscinas*

### **6.2.9 Otros equipamientos**

El hotel dispondrá de conexión a internet en sus instalaciones o conexión Wifi controlado por contraseñas para su utilización por los clientes.

*VC32: Disposición de internet*

### **6.3. Recursos Humanos**

El personal con actividades específicas sobre el Sistema de Gestión de la Calidad debe ser competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencias aprobadas. Se considerará todo el personal que realice cualquier trabajo con incidencia en la calidad del servicio, tanto personal como subcontratado.

Los puestos de trabajo del establecimiento, deben estar debidamente identificados y debe definirse la función de los mismos.

Para cada puesto de trabajo, la Dirección debe definir los requisitos que deben cumplir las personas que los ocupan y asegurarse de que sus empleados poseen la cualificación oportuna para las actividades que desempeñan.

*VC33: Perfiles de Puesto de trabajo (descripción y especificaciones para los puestos de trabajo que existan en la organización).*

El personal debe ser competente, tomar conciencia de sus responsabilidades y formarse de forma continua. Por lo tanto, la organización debe:

- Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio ( competencia en cuanto a experiencia y formación mínima requerida)
- Proporcionar formación y tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.
- Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades.

En cuanto a la formación de la organización el prestatario debe comprometerse a seguir una formación, especialmente en los siguientes ámbitos:

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

*VC34: Plan de formación anual para todos los empleados, incluido el gerente, de forma que el reciclaje de los trabajadores sea continuo y se pueda mantener la calidad del servicio.*

*VC35: Evaluación del plan de formación establecido en la organización, describiendo la formación realizada así como los asistentes del total del personal.*

## **6.4. Comercialización**

Toda información sobre el establecimiento, sus instalaciones y equipamiento, los servicios que ofrece y el entorno donde se ubica, especialmente la que aparece en los

materiales publicitarios y promocionales, será veraz, evitando inducir a errores al cliente. Este material, debe ser lo más completo posible, de forma que se facilite la elección del cliente.

#### **6.4.1 Plan comercial.**

En el cual se definan los objetivos y acciones comerciales.

*VC36: Definición de objetivos y acciones comerciales y de marketing con un horizonte mínimo de un año.*

*VC37: Participación en al menos una feria comarcal organizada en el territorio referente a su sector.*

#### **6.4.2 Tarifas y periodo de apertura.**

La organización del establecimiento establecerá las tarifas para la prestación de los servicios de alojamiento y otros servicios complementarios. Dichas tarifas podrán establecer diferentes niveles de precios y prestación del servicio. Los servicios adicionales deberán estar identificados con su contenido y tarifas en un lugar visible y preferentemente en un directorio de servicios disponible en las habitaciones.

*VC38: Información de tarifas*

*VC39: Información sobre periodo de apertura*

#### **6.4.3 Herramientas de comunicación.**

La organización debe contar con ciertos servicios mínimos como tarjetas de visita, teléfono, página Web, información sobre sus servicios y otros productos de la Marca de Calidad Territorial "MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL"

*VC40: Contará con tarjetas de visita que entregará a clientas/es potenciales donde aparezca al menos el nombre, teléfono y un correo electrónico.*

Los alojamientos hoteleros deberán especificar en su publicidad si admiten o no animales, y en caso afirmativo, si estos pueden compartir o no las dependencias de los clientes o tienen habilitado un recinto en el exterior del edificio. Además harán constar si se cobra por este servicio.

*VC41: Información sobre la admisión o no de animales*

*VC42: Catálogo de los servicios que la organización puede prestar*

*VC43: Información sobre servicios públicos básicos como salud, policía, correos, oficinas de turismo...*

*VC44: Vitrina expositor con productos de la comarca. (Alimentación, artesanía...)*

*VC45: Información turística de la comarca como guías para senderismo, patrimonio arquitectónico, eventos...*

*VC46: Información sobre la Marca de Calidad Territorial “MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL”: Incluyendo información sobre organizaciones certificadas.*

*VC47: Comunicación con clientes, proveedores, personal a través de correo electrónico.*

*VC48: La organización dispone de página Web propia para la difusión de sus productos y/o servicios.*

*VC49: Dominio de lenguas extranjeras, al menos del inglés, por parte del personal de la organización.*

#### **6.4.4 Indicadores comerciales.**

La Dirección de la organización debe contar con ciertos indicadores que estime oportunos tales como:

- Número de clientes y su procedencia

- Número de clientes que repiten su estancia
- Satisfacción del cliente

*VC50: Definición y medición de indicadores comerciales por parte de la organización.*

## 6.5. Prestación del Servicio

La organización debe determinar, de modo general:

- Los requisitos especificados por el/la cliente/a.
- Requisitos no establecidos por el /la cliente/a pero necesarios para el uso especificado o previsto.
- Requisitos legales y reglamentarios relacionados con la prestación del servicio
- Cualquier otro que desee establecer la organización

Es aconsejable que la organización facilite sistemas eficaces para la comunicación con los/las clientes/as. Esta comunicación será relativa a:

- Información sobre el servicios
- Consultas y Reservas
- Retroalimentación del/la cliente/a incluyendo las quejas.

Los requisitos específicos a cumplir por los alojamientos hoteleros son los siguientes:

- Gestión de compras
- Gestión de procesos
- Acogida y Estancia
- Salida
- Limpieza y Mantenimiento
- Control del Producto/ Servicios No conforme
- Seguridad

### 6.5.1. Gestión de Compras

La organización debe asegurarse de que los servicios subcontratados cumplen los requisitos de compra especificados, realizando las inspecciones u otras acciones necesarias para ello.

Especial importancia tendrá el control de aquellos servicios que indican directamente en la calidad del servicio final y en los requerimientos que este debe cumplir (lavandería, catering, ocio y tiempo libre, entre otros).

Es aconsejable disponer de información relativa a las compras y subcontrataciones que se realizan, y muy especialmente las que atañen al servicio final, de forma que todas las compras y/o subcontrataciones vayan acompañadas de una descripción del producto/servicio a adquirir.

*VC51: La organización debe disponer de documentos de compra /subcontratación que especifiquen los requisitos de compra.*

Los servicios subcontratados o productos adquiridos, deben ser en la medida de lo posible, organización, provenientes de entidades con Marca de Calidad Territorial “MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL” o de otras organizaciones de otros territorios que posean Marca de Calidad Territorial

*VC52: 50 % de los servicios contratados o productos adquiridos a organizaciones del territorio, preferentemente con Marca de Calidad Territorial.*

### 6.5.2. Gestión de Procesos

La organización debe definir y controlar todos los procesos de prestación del servicio, así como los procesos relacionados con el cliente.

*VC53: La organización debe identificar sus procesos, los responsables y definir los*  
*Marca de Calidad Territorial Mar de Pinares. Calidad Rural*  
*Versión 1*

*controles a realizar en cada uno de los procesos, con el objeto de garantizar la calidad final del servicio prestado.*

### **6.5.3 Reservas y prepago**

Cada establecimiento llevará un libro y hoja de reservas, donde se anotarán en cada caso los datos, la dirección, teléfono, condiciones, nº de habitaciones reservadas y precios.

El cliente será informado en el momento de efectuar la reserva de las condiciones de la misma y de las consecuencias en caso de incumplimiento.

#### *VC54: Control de Reservas, a través de Hoja de Reservas*

El servicio de reservas se considerará acorde con la presente Carta cuando se cumplan los siguientes requisitos:

- Las solicitudes de reservas se atiendan y confirman con prontitud y diligencia.
- Se cuente con los adecuados medios técnicos, preferentemente informatizados, para realizar las reservas con claridad, prontitud, eficacia y accesibilidad.
- Se garantice la reserva confirmada según las condiciones pactadas y se mantenga un cuadro de reservas que permita conocer la situación de ocupación prevista en el establecimiento para evitar situaciones de sobreventa.
- Se documenten todas las reservas de acuerdo con un procedimiento establecido y sobre un soporte normalizado que indique al menos, el nombre del cliente, organización que hace la reserva, número de habitaciones y personas, teléfono o fax de contacto así como tarifa aplicable y formas de pago.



*VC55: Se cumplan los requisitos anteriormente especificados en el servicio de reservas*

#### **6.5.4. Protocolo de Acogida y Estancia**

El/la propietario/a del establecimiento debe establecer un/os protocolos/s donde se defina la metodología para llevar a cabo, al menos, las siguientes tareas:

- Bienvenida y registro de entrada
- Tareas Administrativas
- Realización siempre de la acogida personalmente o, en su defecto delegar estas funciones en una persona de confianza con cualificación suficiente.
- Informar al cliente sobre los aspectos de seguridad y del entorno más cercano.
- Controlar que la información que se pone a disposición de los clientes está actualizada

*VC56: Protocolo de acogida y estancia definido y aplicado*

Esta **ficha de entrada** debe ser firmada por el cliente y contemplar, como mínimo, los siguientes apartados:

a) Identificación del cliente

- Nombre y apellidos
- D.N.I. o pasaporte
- Dirección

- Teléfono/Fax/E-mail
- b) Identificación de los servicios ofrecidos
- Fecha de entrada y de salida
  - N° de personas que van a ocupar la casa/habitación
  - Solicitud de cama supletoria
  - Servicios adicionales
- c) Tarifas
- Precio del servicio prestado
  - Forma de pago

*VC57: Será obligatorio cumplimentar una ficha de entrada de clientes con los datos básicos descritos anteriormente.*

#### **6.5.5 Salida**

El/la propietario/a del establecimiento debe establecer un/os protocolos/s donde se defina la metodología para llevar a cabo, al menos, las siguientes tareas:

- Despedida registro de salida
- Tareas Administrativas incluida la facturación
- Realización siempre la despedida personalmente o, en su defecto delegar estas funciones en una persona de confianza con cualificación suficiente.

*VC58: Protocolo y registros de despedida y facturación definido y aplicado*

La elaboración de facturas se llevará a cabo por el personal de recepción quedando correctamente registrada.

*VC59: Registro de facturas u otros documentos de pago*

El hotel dispondrá de datafono para el pago con tarjeta cuando el cliente lo solicite.

*VC60: Disponibilidad del pago con tarjeta.*

### **6.5.6. Limpieza y Mantenimiento**

El/la responsable del establecimiento asume el compromiso de adecuar a los requisitos establecidos en esta Carta los procesos de limpieza y mantenimiento del establecimiento lo que implica comprometerse a:

Realizar los servicios de limpieza, asegurándose que respetan las instrucciones para alcanzar los niveles de calidad indicados en esta Carta.

#### Requisitos generales de limpieza

Los espacios dedicados al almacenamiento de lencería, útiles y productos de limpieza estarán limpios y ordenados. Los productos estarán identificados por sus envases y mediante etiquetas. La lencería estará suficientemente protegida.

Los productos utilizados cumplirán con las disposiciones reglamentarias de aplicación y con las buenas prácticas medioambientales del establecimiento. Se evitará en la medida de lo posible el empleo de productos agresivos para el medio ambiente.

Con independencia de la tipología del establecimiento, se realizará obligatoriamente una limpieza exhaustiva entre la estancia de un cliente y el siguiente que garantice la calidad y control del servicio ofrecido.

*VC61: Plan específico de limpieza*

*VC62: Registros de limpiezas de habitaciones, aseos y zonas comunes.*

#### Requisitos generales de mantenimiento

Las actividades de mantenimiento preventivo deben ser tales que garanticen el correcto funcionamiento de los equipos existentes en las instalaciones. Debe llevarse un registro por escrito de todas las actuaciones de mantenimiento y conservación

*VC63: Se dispone de un Plan de actividades de mantenimiento y conservación*

Todos los elementos del equipamiento de los Alojamientos hoteleros se encontrarán en buen estado de uso y conservación, reparando o sustituyendo cualquiera que presente anomalías. Las actividades de mantenimiento incluirán una revisión del correcto estado y funcionamiento de los elementos de equipamiento de los Alojamientos hoteleros, además de la comprobación que se efectúe durante las labores de limpieza.

*VC64: Registro de acciones de mantenimiento*

#### **6.5.7. Control del Servicio / Producto No conforme**

La organización debe asegurarse que el servicio/producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla.

La organización tomará acciones para eliminar esa no conformidad detectada, así como para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.

*VC65: Los productos /servicios no conformes se identificarán correctamente y se definen acciones*

#### **6.5.8. Seguridad**

Además de cumplir los requisitos establecidos en la Carta, el Alojamiento Hotelero deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos legales que afectan a las instalaciones y actividades del establecimiento teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

*VC66: En cada planta y en cada habitación existirá un plano identificativo de las salidas de emergencia, situación de los extintores y pasos a seguir en caso de desalojo del establecimiento*

El establecimiento tendrá convenientemente realizado el preceptivo Plan de Riesgos Laborales que corresponda a la actividad que en su organización se desarrolla.

*VC67: Plan de Prevención de Riesgos Laborales*



Financian:



FONDO EUROPEO AGRÍCOLA DE DESARROLLO RURAL: EUROPA INVIERTE EN LAS ZONAS RURALES

