



Calidad Rural

CARTA ESPECÍFICA DE ALOJAMIENTOS RURALES

MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL
CASTILLA Y LEÓN



MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL

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

CARTA ESPECÍFICA DE ALOJAMIENTOS RURALES

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

ÍNDICE

1.- REGULACIÓN	2
1.1 Marco de Referencia.....	2
1.2. Cumplimiento de la Carta específica.....	3
2.- OBJETIVOS DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL	4
3.- CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL	4
4. CUMPLIMIENTO DE LA CARTA ESPECÍFICA: USOS Y RESTRICCIONES.....	5
5.- ALCANCE	6
6.- REQUISITOS ESPECIFICOS	7
6.1. Dirección y mejora.....	7
6.1.1. Compromiso de la Dirección.....	7
6.1.2. Política de Calidad y Objetivos.....	7
6.1.3. Responsabilidad, autoridad y comunicación	8
6.1.4. Revisión por la Dirección	8
6.1.5. Mejora Continua.....	9
6.2. Infraestructuras y mantenimiento	10
6.2.1. Acceso de Identificación	10
6.2.2. Decoración interior y exterior.....	11
6.2.3. Capacidad del Alojamiento.....	11
6.2.4. Dimensiones	12
6.2.5. Servicios sanitarios.....	12
6.2.6. Equipamiento básico.....	12
6.2.7 Acceso a personas con minusvalías.....	13
6.2.8. Climatización.....	14
6.2.9. Comunicaciones: Teléfono e Internet.....	14
6.3. Recursos Humanos	14
6.4. Comercialización.....	16
6.4.1 Plan comercial.....	16
6.4.2 Tarifas y periodo de apertura	16
6.4.3 Herramientas de comunicación.....	17
6.4.4. Indicadores comerciales	18
6.5. Prestación del Servicio	18
6.5.1. Gestión de Compras.....	19
6.5.2. Gestión de Procesos.....	20
6.5.3. Reservas y pago.....	20
6.5.4 Protocolo de Acogida y Estancia	21
6.5.5 Salida.....	22
6.5.6 Limpieza y Mantenimiento	23
6.5.7. Control del Servicio / Producto No conforme.....	24
6.5.8. Seguridad.....	24

1.- REGULACIÓN

1.1 Marco de Referencia

Las organizaciones que prestan el servicio de Alojamientos Rurales en el Territorio de TIERRA DE PINARES se comprometen, en el proyecto de Marca de Calidad Territorial (en adelante MCT) y con vista al uso de la marca de Alojamientos Rurales, al cumplimiento del contenido de esta Carta Específica.

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

Esta Carta Especifica abarca los siguientes aspectos:

- ✓ Una valoración de la calidad de nuestros servicios de turismo: alojamientos rurales, 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 una coherencia del objetivo de calidad pretendido, así como un empeño común por el desarrollo conjunto de otros ámbitos (alojamientos, hostelería, producción agroalimentaria...).

La presente “Carta Específica para Alojamientos Rurales”, 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

Podrán gozar del distintivo de la Marca de Calidad Territorial “MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL” los Alojamientos Rurales del territorio de TIERRA DE PINARES que, cumpliendo los requisitos de la legislación vigente en la materia, cumplan también con los requisitos establecidos en esta Carta.

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

Se definen los siguientes objetivos específicos para la Marca de Calidad Territorial “MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL” para Alojamientos Rurales:

- Promocionar los Alojamientos Rurales del territorio TIERRA DE PINARES.
- Mejorar, de forma continua, la calidad de los Alojamientos Rurales del territorio TIERRA DE PINARES.
- Lograr una imagen común de Marca de Calidad para los Alojamientos Rurales del territorio TIERRA DE PINARES, valorada tanto para los clientes, como por los trabajadores y residentes.
- Promover la colaboración entre empresarios de la zona que ostentan la Marca de Calidad Territorial.
- Mejorar la capacitación de empresarios y trabajadores del sector, aumentando su competitividad y facilitando su comercialización

3.- CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL

La Marca de Calidad Territorial para el Sector Turismo: Alojamientos Rurales, 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 de la Marca de Calidad Territorial quedará restringido a los Alojamientos Rurales que cumplan las directrices establecida en la preste 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.

Todos los establecimientos que cumplan las condiciones establecidas en esta Carta, se identificarán con la imagen Marca de Calidad Territorial “MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL” e incluirán también el distintivo correspondiente y convenientemente registrado.

El uso de este distintivo no puede extenderse a terceros ni a servicios que no sean prestados por los Alojamientos Rurales certificados.

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

5.-ALCANCE

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

Entendemos por Establecimientos de Alojamientos de Turismo Rural, la clasificación 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. Dicha ley establece la siguiente clasificación de alojamiento de turismo rural, en su artículo nº 35.

Se entenderá por establecimiento de alojamiento de turismo rural, aquellos que, cumpliendo los requisitos previstos en la normativa que resulte de aplicación se ubiquen en inmuebles situados en el medio rural y que cuenten con especiales características de construcción, tipicidad e integración en el entorno y que se publiciten como tales.

La presente carta se aplicará, a los establecimientos de alojamientos de turismo rural de los siguientes tipos:

- Hotel Rural
- Posada
- Casa Rural

6.- REQUISITOS ESPECIFICOS

6.1. Dirección y mejora

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

6.1.1. Compromiso de la Dirección.

La Dirección debe evidenciar su compromiso con la calidad y la mejora continua:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos legales, como los del/la cliente/a.
- Estableciendo una política de calidad
- Asegurando que se establecen los objetivos de calidad
- Asegurando la disponibilidad de los recursos necesarios

6.1.2. Política de Calidad y Objetivos.

Es responsabilidad de la dirección el definir una Política de calidad y establecer los Objetivos que permitan llevar a cabo la gestión de la calidad y 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 Calidad

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.
- Retroalimentación 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 procesos.

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

La Dirección también debe habilitar un sistema que consulte periódicamente la opinión de los clientes, para conocer su grado de satisfacción.

VC7: Encuestas / consultas satisfacción clientes

6.2. Infraestructuras y mantenimiento

La organización debe determinar, la infraestructura necesaria para lograr cumplir los requisitos relacionados con la prestación del servicio.

En estas infraestructuras se incluirán:

- Edificios, zonas de alojamiento, zonas comunes y servicios asociados
- Servicios de apoyo (transporte y comunicación)

Se conservarán de la forma oportuna todos los registros relativos al mantenimiento de estas infraestructuras y especialmente las que atañen directamente a los requisitos de la prestación del servicio.

En todo caso, se deberá cumplir la normativa vigente y cumplir los requisitos establecidos en la presente Carta Especifica.

Los alojamientos rurales pueden presentar diferentes fórmulas como consecuencia de la modalidad de la estancia turística a que destina y por la relación del alojamiento rural con el edificio en el que se ubica: Las posibles fórmulas admitidas para los alojamientos rurales son:

- Casa de alquiler por habitaciones
- Casa de alquiler completo

En ambos casos puede darse:

- Edificio independiente
- Edificio de viviendas

6.2.1. Acceso de Identificación

El alojamiento rural 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 alojamientos rurales contarán con un parking para el estacionamiento de clientes, adaptado a las necesidades del entorno.

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 y exterior

El alojamiento rural deberá disponer de una correcta decoración interior y exterior. 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.

La decoración exterior deberá estar integrada con el entorno sin resultar impactante a la vista. En caso de existencia de zonas verdes, las plantas deberán ser autóctonas o adaptadas a la climatología local, de forma que puedan mantenerse sin un excesivo gasto de agua.

Los materiales, colores, arquitectura y estilo del alojamiento rural deberán estar integrados en el entorno en el cual se ubiquen.

VC11: Decoración interior adecuada

VC12: Decoración exterior adecuada

6.2.3. Capacidad del Alojamiento

El número máximo de plazas que un alojamiento rural puede tener para cumplir con esta marca de calidad se establece en 16 plazas nominales.

El máximo de plazas permitidas por habitación es de cuatro.

VC13: < 4 plazas por habitación y < de 16 plazas totales

6.2.4. Dimensiones

El área del alojamiento rural destinado a uso de los clientes debe tener una superficie mínima de 30 m² por cada dos personas. La superficie se incrementa en 15 m² por cada plaza adicional.

La mitad de la superficie de cada estancia habitable del establecimiento debe tener una altura de más de 2 metros.

La superficie mínima de las habitaciones es 9 m² en el caso de habitaciones individuales y 12 m² en el caso de habitaciones dobles.

VC14: Superficie total > 30 m² por cada dos personas. La superficie se incrementará en 15 m² por cada plaza adicional.

VC15: Altura Habitaciones > 2 m.

VC16: Superficie habitaciones > 9 m² en el caso de habitaciones individuales y 12 m² en el caso de habitaciones dobles.

6.2.5. Servicios sanitarios

Los establecimientos deben contar con un número mínimo de cuartos de baño en relación con las plazas que ofertan. El número mínimo será de un cuarto de baño por cada 8 plazas.

VC17: Mínimo de un baño cada 8 plazas

6.2.6. Equipamiento básico.

A continuación se describe el equipamiento básico de los Alojamientos Rurales pertenecientes a la MCT.

VC18: En los armarios de las habitaciones habrá al menos 7 perchas

VC19: Los armarios estarán libres de olor de humedad, cerrado, antipolillas u otros.

VC20: Los colchones se cambiarán cada diez años por otros nuevos de alto nivel de calidad, tal y como establecen las instrucciones de seguridad en prevención de lesiones de espalda.

VC21: Como complemento a la ropa de cama ya puesta par uso de los clientes en las habitaciones, deberá haber una almohada más por cada plaza de alojamiento y una manta más por cada cama. Estos elementos estarán guardados en bolsas de plástico cerradas, de fácil apertura para el cliente, y colocadas en el interior del armario.

VC22: El mobiliario y la decoración crearán un ambiente acogedor y confortable

VC23: El mobiliario y otros elementos decorativos deberán estar en perfecto estado de mantenimiento.

6.2.7 Acceso a personas con minusvalías

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

VC24: 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.

VC25: Al menos una habitación para clientes con minusvalías físicas.

6.2.8. Climatización

Los alojamientos rurales deberán ofrecer unas condiciones de climatización adecuadas.

VC26: Existirá un sistema de refrigeración en las habitaciones y principales zonas comunes.

VC27: Existirá un sistema de calefacción en las habitaciones y zonas comunes

Estos sistemas deberán garantizar unas temperaturas habitables en todas las épocas del año.

6.2.9. Comunicaciones: Teléfono e Internet

Los Alojamientos Rurales podrán ofrecer servicios de comunicaciones a sus clientes. Dispondrá de conexión a internet en sus instalaciones o conexión Wifi controlado por contraseñas para su utilización por los clientes.

VC28: Disposición de teléfono para los clientes.

VC29: Servicio de conexión a Internet preferiblemente Wifi.

6.3. Recursos Humanos

El personal con actividades específicas sobre el Sistema de Gestión de Calidad debe ser competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas. 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.

VC30: Perfiles de Puesto de trabajo

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

VC31: La organización realice un 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.

VC32: Evaluación del plan de formación establecido en la organización, describiendo la formación realizada así como los asistentes del total del personal.

6.4. Comercialización

Información y comunicación.

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.

VC33: Definición de objetivos y acciones comerciales y de marketing con un horizonte mínimo de un año.

VC34: Participación en al menos una feria comarcal organizada en el territorio referente a su sector.

6.4.2 Tarifas y periodo de apertura

Las tarifas describirán el precio de los servicios en función al uso del establecimiento: por persona o habitación en el caso de los alojamientos de alquiler por habitaciones. Por día, fin de semana, semanas, etc. en el caso de los alojamientos de alquiler completo. Las tarifas reducidas, en función de las temporadas, duración de la estancia, o cualquier otra situación, en caso de existir, no significarán en ningún caso un nivel inferior de calidad de los servicios prestados.

VC35: Información de tarifas

Los alojamientos rurales deberán informar en su publicidad y página web si la hubiera, del periodo o periodos de vacaciones en que el establecimiento permanezca cerrado al público.

VC36: 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”

VC37: Contará con tarjetas de visita que entregará a clientas/es potenciales donde aparezca al menos el nombre, teléfono y un correo electrónico.

Los alojamientos rurales 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.

VC38: Información sobre la admisión o no de animales

VC39: Catálogo de los servicios que la organización puede prestar

VC40: Información sobre servicios públicos básicos como salud, policía, correos, oficinas de turismo...

VC41: Vitrina expositor con productos de la comarca. (Alimentación, artesanía...)

VC42: Información turística de la comarca como guías para senderismo, patrimonio, eventos...

VC43: Información de actividades de ocio y tiempo libre del alojamiento o sobre organizaciones que realizan estos servicios.

VC44: Información sobre la Marca de Calidad Territorial “MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL”: Incluyendo información sobre organizaciones certificadas.

VC45: Comunicación con clientes, proveedores, personal a través de correo electrónico.

VC46: La organización dispone de página Web propia para la difusión de sus productos y/o servicios.

VC47: 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 oportuno.

Algunos ejemplos de los mismos:

- Número de clientes y su procedencia
- Número de clientes que repiten el alquiler de casa/habitaciones
- Número de alquileres de cada completa o por habitaciones por estaciones del año.

VC48: 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 rurales son los siguientes:

- Gestión de compras
- Gestión de procesos
- Reservas y pago
- Protocolo de acogida y estancia
- Salida
- Limpieza y mantenimiento
- Control servicios/productos no conformes
- 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.

VC49: 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

VC50: 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.

VC51: La organización debe identificar sus procesos, los responsables y definir los 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 pago

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.

VC52: 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 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.

VC53: 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 incluida la facturación
- Realización siempre de la acogida y la despedida 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

VC54: Protocolo de acogida y estancia definido y aplicado.

VC55: Será obligatorio cumplimentar una ficha de entrada de clientes con los datos básicos

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

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.

VC56: 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.

VC57: Registro de facturas u otros documentos de pago

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

VC58: Disponibilidad del pago con tarjeta.

6.5.6 Limpieza y Mantenimiento

El/la responsable del alojamiento rural, en la modalidad de casa completa, debe suministrar al clientes en su llegada lo útiles y productos básicos de limpieza. Cualquiera que se la modalidad de alojamiento contratado con el cliente, el establecimiento debe informarle de las condiciones de limpieza con anterioridad a su llegada.

Las actividades de mantenimiento 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.

VC59: Se dispone de productos de limpieza adecuados

VC60: Se dispone de Registro escrito de actividades de mantenimiento y conservación

Se debe establecer un protocolo de limpieza y mantenimiento para cada vez que el establecimiento se quede vacío. Este protocolo se comunicará a las/s personas/s encargadas de dichas tareas.

VC61: Protocolo de limpieza y mantenimiento para establecimiento vacío

En el caso de que el cliente este alojado, se llevará a cabo una limpieza diaria de su habitación. En caso de alojamiento no compartido donde se alquila la casa completa, se ofrecerá la posibilidad de realizar limpieza diaria, en caso de que el cliente lo desee. Este servicio podrá cobrarse aparte.

VC62: Limpieza diaria de habitaciones

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.

VC63: 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 de Responsabilidad Social, el Alojamiento Rural deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos legales que afectan a las instalaciones y actividades del establecimiento teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Sistemas contra incendios
- Aparatos a presión (calderas)
- Aparatos de gas
- Instalaciones eléctricas
- Evacuación del edificio, en caso necesario
- Calefacción y aire acondicionado
- Equipos mecánicos.

VC64: 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.

VC65: Plan de Prevención de Riegos Laborales



Financian:



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



MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE, Y MEDIO RURAL Y MARINO