



**Calidad Rural**

# CARTA ESPECÍFICA DE EVENTOS Y FIESTAS

MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL  
CASTILLA Y LEÓN



MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL

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

# CARTA ESPECÍFICA EVENTOS Y FIESTAS

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.....	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.....	5
4. CUMPLIMIENTO DE LA CARTA ESPECÍFICA: USOS Y RESTRICCIONES.....	5
5. ALCANCE.....	6
6. REQUISITOS ESPECÍFICOS.....	7
6.1 Coordinadores de la organización de un evento o fiesta.....	7
6.1.1 Compromiso de la organización.....	7
6.1.2 Política de Calidad y Objetivos.....	7
6.1.3 Responsabilidad, autoridad y comunicación.....	8
6.1.4 Revisión del proceso.....	8
6.1.5 Evaluación y Mejora continua.....	9
6.2 Infraestructuras y mantenimiento.....	9
6.3 Recursos humanos.....	10
6.4 Difusión y publicidad.....	10
6.4.1 Plan marketing.....	10
6.4.2 Herramientas de comunicación.....	11
6.4.3 Indicadores comerciales.....	11
6.5 Prestación de servicio.....	12
6.5.1 Gestión de compras.....	12
6.5.2 Planificación del evento y/o fiesta.....	13
6.5.3 Realización del evento.....	14
6.5.4 Seguridad.....	14

# 1. REGULACIÓN

## 1.1 Marco de referencia

Las organizaciones encargadas de la celebración de eventos y fiestas se comprometen, en el proyecto de Marca de Calidad Territorial y con vista al uso de la marca en eventos y fiestas, al cumplimiento de esta Carta Específica.

Esta Carta Específica abarca los siguientes aspectos:

- ✓ Una valoración de la calidad de nuestros servicios, de su procedencia y del saber-hacer profesional.
- ✓ Una reflexión colectiva en el seno del sector sobre acciones más amplias de producción y promoción.
- ✓ Un esfuerzo más intenso en el posible desarrollo de eventos y fiestas, así como sobre la calidad de los mismos, de publicidad y sobre el papel de la población y turismo en nuestro territorio.
- ✓ 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 celebración de eventos y fiestas”, se enmarca dentro de la Marca de Calidad Territorial “MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL”. Dicha Marca se rige y regula además mediante los siguientes documentos:

- “Carta General”: Establece los requisitos generales de la Marca de Calidad”.
- 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 los eventos y fiestas que, cumpliendo los requisitos de la legislación vigente en la materia, hayan sido elaborados en la forma y mediante los procedimientos establecidos en esta Carta.

Esta carta Específica será de obligado cumplimiento para las organizaciones de eventos y fiestas en el territorio TIERRA DE PINARES que pretendan ostentar la Marca de Calidad Territorial.

Podrán plantearse modificaciones a esta Carta mediante propuesta a los organismos competentes. La inclusión de nuevas normas o modificación de las ya existentes supondrá una revisión de la Carta, 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 para eventos o fiestas.

- Promocionar y fomentar el patrimonio y cultura de la zona mediante la realización de fiestas o eventos.
- Mejorar, de forma continuada, la calidad del servicio prestando en fiestas o eventos
- Lograr una imagen de calidad para los eventos y fiestas del territorio.
- Promover la colaboración entre aquellas organizaciones, públicas y privadas que organizan eventos o planificación y celebración de fiestas.

### 3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LA MARCA

La Marca de Calidad Territorial para eventos y fiestas tiene las siguientes características:

- La Marca es totalmente **voluntaria**, siendo las organizaciones las responsables de su implantación y del cumplimiento de los requisitos definidos en la Carta General, la carta de responsabilidad social corporativa 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. En todo caso, las organizaciones deberán cumplir la normativa vigente 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 los requisitos.

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

El uso de la Marca de Calidad Territorial quedará restringido a los Eventos y Fiestas que cumplan las directrices establecidas en la presente 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”. Aquellos Eventos y Fiestas 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 Eventos y Fiestas que cumplan las condiciones establecidas en esta Carta, se identificarán con la imagen de la Marca de Calidad Territorial “MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL” e incluirán también el distintivo correspondiente y convenientemente registrado.

El uso del distintivo Marca de Calidad Territorial queda restringido a las organizaciones que lleven a cabo eventos y fiestas que formen parte del proyecto y estén integrados/as en el mismo, y a los eventos y fiestas que se realicen íntegramente de acuerdo a las directrices de esta Carta Específica.

El uso de este distintivo no puede extenderse a terceros ni a eventos o fiestas que no se lleven a cabo en los municipios incluidos en el territorio de actuación de “TIERRA DE PINARES”.

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

## 5. ALCANCE

La Carta Específica de celebración de eventos y fiestas es de aplicación a aquellos eventos y fiestas que se desarrollen en el territorio “TIERRA DE PINARES”, por cualquier entidad u organización, con una periodicidad establecida, que deseen obtener y mantener la Marca de Calidad Territorial “MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL”, tales como:

- Fiestas populares
- Fiestas del Santoral
- Ferias o mercados
- Representaciones
- Romerías
- Eventos deportivos
- Otros

## 6. REQUISITOS ESPECÍFICOS

### 6.1 Coordinadores de la organización de un evento o fiesta

El organizador/es del evento o fiesta es responsable de la calidad de los mismos, asumiendo el cumplimiento de los requisitos y servicios establecidos en la presente carta

#### 6.1.1 Compromiso de la organización

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

- Estableciendo una política de calidad.
- Asegurando que se establecen los objetivos de calidad.
- Asegurando la disponibilidad de recursos necesarios.

#### 6.1.2 Política de Calidad y Objetivos.

Siendo responsabilidad de la organización, la Política de Calidad debe cumplir lo siguiente:

- Ser adecuada al propósito de la organización del evento o fiesta.
- 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 organización debe asegurarse de definir y comunicar las responsabilidades y autoridades dentro de la misma.

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 del proceso**

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 del/la cliente/a.
- Desempeño de los procesos y conformidad del producto.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de las revisiones de Dirección previas.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad Territorial.
- Recomendaciones para la 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 o servicio en relación con los requisitos del/la cliente/a.
- Necesidades de recursos.

### 6.1.5 Evaluación y Mejora continua

La organización del evento debe ser evaluada y mantener un proceso de mejora continua de su sistema de gestión. Para ello se elaborará un informe final que recoja, al menos, los datos relativos a publicidad, número de asistentes, grado de satisfacción y cumplimiento de presupuestos.

*VC2: Recogida y análisis de las quejas y sugerencias recibidas,*

*VC3: Definir las acciones a realizar para la corrección o mejora en base a las quejas o sugerencias recibidas, así como el establecimiento de objetivos de mejora en posteriores acciones.*

*VC4: La organización debe medir mediante indicadores el resultado del evento y mejorar continuamente, al menos el número de asistentes y/o participantes en relación a la población total del municipio donde se realice el evento.*

Se considera esencial también 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: Registro por escrito de quejas y sugerencias del personal.*

### 6.2 Infraestructuras y mantenimiento

La organización debe determinar, la infraestructura necesaria para lograr cumplir los requisitos relacionados en el evento y/o fiesta.

En estas infraestructuras se incluirán:

*VC6: adecuación de los edificios, espacios necesarios y servicios asociados a la realización del evento y/o fiesta.*

*VC7: Equipos para la realización del evento y/o fiesta.*

*VC8: Servicios de apoyo (transporte, comunicación).*

## 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 experiencia apropiadas. Se considerará todo el personal que realice cualquier trabajo con incidencia en la calidad del servicio, tanto personal propio como subcontratado.

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 evento o fiesta (competencia en cuanto a experiencia y formación mínima requerida).

*VC9: Perfiles del personal necesario.*

Evaluar la satisfacción del personal que ha participado voluntariamente o con remuneración en la organización y desarrollo del evento y/o fiesta.

*VC10: Evaluación satisfacción personal*

## 6.4 Difusión y publicidad

Para obtener la Marca de Calidad Territorial “MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL” la organización de eventos y fiestas deben contar con lo siguiente:

### 6.4.1 Plan marketing.

En el cual se definan los objetivos y acciones llevadas a cabo sobre la promoción del evento o feria.

*VC11: Definición de objetivos y acciones de marketing con la periodicidad establecida por el evento o fiesta.*

#### **6.4.2 Herramientas de comunicación.**

La organización del evento o fiesta debe contar con ciertos servicios mínimos como, teléfono, página Web, información sobre sus eventos y fiestas y otros productos o servicios de la Marca de Calidad Territorial “MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL”

*VC12: Contará con material publicitario que entregará a los asistentes al evento o fiesta donde aparezca al menos el nombre, teléfono y un correo electrónico.*

*VC13: Programa detallado del desarrollo del evento y /o fiesta (fecha, lugar, horario, condiciones de desarrollo...)*

*VC14: Contará con servicio de teléfono (fijo y/o móvil) que facilite a los asistentes el contacto con la organización*

*VC15: Comunicación a través de correo electrónico.*

*VC16: La organización dispone de página web propia o a través de otras entidades o/y organizaciones para la difusión del evento y/o fiesta.*

*VC17: Dominio de lenguas extranjeras, al menos del inglés, por parte del personal de la organización.*

*VC18: Información sobre la Marca de Calidad Territorial “MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL”: Incluyendo información sobre organizaciones certificadas.*

#### **6.4.3 Indicadores comerciales**

Indicadores sobre evento y/ fiesta. La organización debe contar con ciertos indicadores que estime oportunos que proporcionen información acerca de la correcta difusión de las actividades realizadas como pueden ser:

- Inserciones publicitarias en prensa
- Inserciones publicitarias en radio
- Promoción a través de la redes sociales
- Buzoneo de las actividades a realizar...

*VC19: Definición y medición de indicadores comerciales por parte de la organización.*

## 6.5 Prestación de servicio

Es requisito imprescindible para obtener la Marca de Calidad Territorial el cumplimiento de la normativa vigente tanto general como específica para la celebración de eventos según su tipología.

La organización debe determinar, de modo general:

- Los requisitos establecidos para la realización del evento.
- Requisitos legales y reglamentarios relacionados con el evento.
- Cualquier otro que desee establecer la organización.

Los requisitos específicos a cumplir por las organizaciones que realicen eventos son los siguientes.

Gestión de compras

Planificación del evento.

Realización del evento.

Seguridad

### 6.5.1 Gestión de compras

La organización debe asegurarse de que las materias primas y materiales adquiridos cumplan los requisitos de compra especificados, realizando las inspecciones u otras acciones necesarias para ello.

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

*VC20: La organización debe disponer de documentos de compra que especifiquen los productos adquiridos y/o servicios subcontratados.*

Los productos y/o servicios contratados deberán ser en la medida de lo posible de entidades u organizaciones del territorio preferentemente que ostenten la Marca de Calidad Territorial “MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL” u organizaciones de otros territorios certificados con Marca de Calidad Territorial.

*VC21: el 50 % de los servicios contratados y/o productos adquiridos a organizaciones del territorio, preferentemente con Marca de Calidad Territorial “Mar de Pinares, Calidad Rural”.*

### **6.5.2 Planificación del evento y/o fiesta.**

La organización deberá realizar una correcta planificación del evento con el fin de obtener óptimos resultados. En la planificación se deberán tener en cuenta diferentes aspectos:

*VC22: Constancia de actas de las reuniones realizadas en la planificación de las acciones y/o actividades.*

*VC23: Distribución de las tareas y cronograma a realizar durante la planificación y realización del evento.*

*VC24: Recursos humanos: Relación del personal necesario para llevar a cabo el evento. Indicando la colaboración o contratación de personal externo.*

*VC25: Adquisición de recursos materiales necesarios (infraestructuras, productos alimentarios,...) procedentes de organizaciones del territorio de actuación.*

### 6.5.3 Realización del evento

La organización desarrollará el evento según lo establecido en la planificación del mismo, identificando y registrando las acciones realizadas.

*VC26: La organización realizará una convocatoria y envío de información a los medios de comunicación.*

*VC27: La organización llevará a cabo un reportaje visual de la realización del evento (fotografía, video...)*

*VC28: Deberán quedar recogidas todas las incidencias del evento tanto con proveedores, instalaciones, personal o asistentes.*

### 6.5.4 Seguridad

La organización debe cumplir las medidas de seguridad establecidas para la realización del evento y/o fiestas como la asistencia médica, evaluación de riesgos, contratación de seguros extraordinarios...

*VC29: Control de las medidas necesarias para las actividades planificadas.*



Financian:



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

