



Calidad Rural

CARTA ESPECÍFICA DE SERVICIOS PÚBLICOS

MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL
CASTILLA Y LEÓN



MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL

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

CARTA ESPECÍFICA SERVICIOS PÚBLICOS

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.....	4
4. CUMPLIMIENTO DE LA CARTA ESPECÍFICA: USOS Y RESTRICCIONES.....	5
5. ALCANCE.....	6
6. REQUISITOS ESPECÍFICOS.....	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
6.3 Recursos humanos.....	10
6.4 Comercialización.....	11
6.4.1 Plan de comunicación.....	11
6.4.2 Tarifas.....	12
6.4.3 Herramientas de comunicación.....	12
6.4.4 Indicadores comerciales.....	13
6.5 Proceso productivo/prestación de servicio.....	14
6.5.1 Gestión de Compras.....	14
6.5.2. Acceso e identificación (Externo).....	15
6.5.3. Equipamientos.....	15
6.5.4. Servicios e información.....	16
6.5.5 Seguridad.....	17

1. REGULACIÓN

1.1 Marco de referencia

Las entidades que presten Servicios públicos en el Territorio TIERRA DE PINARES

se comprometen, en el proyecto de Marca de Calidad Territorial, al cumplimiento del contenido de esta Carta Específica.

Esta Carta Específica abarca los siguientes aspectos:

- ✓ Una valoración de la calidad de nuestros servicios públicos, de su procedencia y del saber-hacer profesional.
- ✓ Una reflexión colectiva en el seno del sector sobre acciones más amplias de promoción.
- ✓ Un esfuerzo más intenso en el posible desarrollo de nuevos servicios, así como sobre la calidad del lugar 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, artesanos...).

La presente “Carta Específica para Servicios Públicos”, 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 aquellas entidades que presten servicios públicos que, cumpliendo los requisitos de la legislación vigente en su ámbito, desarrollen sus servicios mediante los procedimientos establecidos en esta Carta.

Esta carta Específica será de obligado cumplimiento para las entidades públicas y privadas que presten servicios públicos 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 Servicios públicos.

- Mejorar, de forma continua, la calidad de los servicios públicos prestados por diferentes entidades en el territorio TIERRA DE PINARES.
- Lograr una imagen común de Marca de Calidad para las entidades encargadas de la prestación de Servicios Públicos en el Territorio TIERRA DE PINARES, valorada tanto por los visitantes, como por los trabajadores y residentes.
- Promocionar y fomentar el patrimonio y cultura en el Territorio TIERRA DE PINARES mediante el desarrollo de servicios públicos de calidad.
- Promover la colaboración entre las diferentes entidades que prestan Servicios Públicos en el Territorio.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LA MARCA

La Marca de Calidad Territorial para tiene las siguientes características:

- La Marca es totalmente **voluntaria**, siendo las organizaciones gestoras de los Servicios Públicos de su implantación y del cumplimiento de los requisitos definidos 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. 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 aquellas entidades que presten Servicios Públicos 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. Aquellas entidades que presten Servicios Públicos certificados 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.

Todas aquellas entidades que presten Servicios Públicos y 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 del distintivo Marca de Calidad Territorial queda restringido a las organizaciones públicas o privadas que presten Servicios Públicos procedentes de la gestión del patrimonio local con fines económicos, sociales y culturales que formen parte del

proyecto y estén integrados/as en el mismo.

El uso de este distintivo no puede extenderse a terceros ni a instalaciones que no sean estrictamente las que han sido certificadas con la Marca de Calidad Territorial.

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 la organización gestora considere oportunos.

5. ALCANCE

Esta Carta Específica es de aplicación para aquellas entidades que presten servicios públicos procedentes de la gestión del patrimonio local con fines económicos, sociales y culturales: centros de interpretación, museos, centros culturales, rutas temáticas,...en el territorio de TIERRA DE PINARES; y que deseen obtener y mantener la Marca de Calidad Territorial MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL.

6. REQUISITOS ESPECÍFICOS

6.1 Dirección y mejora

La Dirección u órgano de gestión designado es 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 de los usuarios/as.
- Estableciendo una política de calidad.
- Asegurando que se establecen los objetivos de calidad.
- Llevando a cabo revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurando la disponibilidad de recursos necesarios.

6.1.2 Política de Calidad y Objetivos.

Siendo responsabilidad de la dirección, la 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.
- Retroalimentación de los clientes/visitantes.
- 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 servicio en relación con los requisitos de los clientes/visitantes.
- Necesidades de recursos.

6.1.5. Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la eficacia de su 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 auditorías, 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 los 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 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: Registro por escrito de quejas y sugerencias del personal.

Por parte de los usuarios/as también serán recogidas las posibles quejas y sugerencias del servicios prestado. .

VC6: Registro por escrito de quejas y sugerencias de los usuarios/as...

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

VC7: Registro mediante encuestas u otro tipo de consultas sobre la satisfacción de los usuarios/as.

6.2 Infraestructuras y mantenimiento

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

En estas infraestructuras se incluirán:

- Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- Equipo para los procesos.
- Servicios de apoyo (transporte, 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 del servicio.

VC8: Registros de mantenimiento de infraestructuras relativas al producto y/o servicio prestado.

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

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.

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/as poseen la cualificación oportuna para las actividades que desempeñan.

VC9: Perfiles de Puesto de trabajo (descripción y especificaciones para los puestos de trabajo que existan en la organización).

- Proporcionar formación o tomar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

VC10: Tener un plan de formación anualmente para los empleados/as en el que se haga especial hincapié en la formación sobre el territorio, la Marca de Calidad Territorial, y la correcta organización y prestación del servicio.

VC11: Evaluación del plan de formación establecido en la organización, describiendo la formación realizada así como los asistentes del total del personal.

- Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades.

6.4 Comercialización

El personal deberá prestar un servicio al usuario/a de calidad, cercano y amable. Para ello, se deberá contar con ciertos servicios como teléfono, páginas web, expositores de productos, visitas guiadas, información sobre sus servicios y sobre los productos y servicios de la Marca de Calidad Territorial. A continuación se detallan los servicios con los que la organización debe contar para que el servicio e información ofrecida a los usuarios/as sea de calidad.

6.4.1 Plan de comunicación.

En el Plan de comunicación se definen los objetivos y acciones comunicativas de la organización.

VC12: Definición de objetivos y acciones de comunicación y difusión de los servicios públicos prestados.

6.4.2 Tarifas

La Dirección del servicios prestado tendrá las tarifas por escrito así como tarifas especiales o descuentos que oferte a determinados grupos de población (estudiantes, jubilados, empadronados, etc.)

VC13: Disponibilidad de tarifas en lugares visibles y accesibles a toda la población.

VC14: Descuentos para determinados sectores de la población.

VC15: Se valorarán las tarifas especiales a otras organizaciones que hayan obtenido la Marca de Calidad Territorial dentro de su propio territorio así como una tarifa también especial para organizaciones que hayan obtenido la Marca de Calidad Territorial para otros territorios.

6.4.3 Herramientas de comunicación.

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

VC16: Los horarios de apertura al público y las tarifas (o el carácter gratuito de la entrada) deberán ser accesibles para todos los públicos, así como en la publicidad que se realice del centro o actividad.

VC17: Contará con servicio de teléfono (fijo y/o móvil) que facilite a los visitantes la adquisición y reserva de los servicios.

VC18: Catálogo o material que determine las actividades o eventos que se realizan.

VC19: Información sobre la Marca de Calidad Territorial “MAR DE PINARES, CALIDAD RURAL”: Incluyendo información sobre organizaciones certificadas.

VC20: Vitrina-expositor con productos y servicios de la Marca. Con el fin de poder comercializar los productos de la Marca, si no directamente, al menos facilitar

información y direcciones de dónde adquirir esos productos o servicios.

VC21: Se debe prestar información acerca de la Marca y del territorio (a través de folletos, guías y distinto material que se edite).

VC22: Un porcentaje del 25% de las exposiciones deber proceder de productos o artistas del Territorio TIERRA DE PINARES así como organizar semanas culturales, o días memorables para publicitar el Territorio "TIERRA DE PINARES". Este valor de control solo será aplicable en centros de exposiciones.

VC23: Se realizará al menos un evento en el cual se publicite la totalidad del territorio, buscando temáticas innovadoras y diferentes.

VC24: Cada organización debe disponer de material de difusión propio de sus actividades.

VC25: Comunicación a través de correo electrónico.

VC26: La organización dispone de página web propia para la difusión de actividades, noticias y eventos,

VC27: 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. Algunos ejemplos de los mismos:

- Número de usuarios/as/visitantes al año y por meses.
- Número de usuarios/visitantes por procedencias.
- Número de usuarios/visitantes por edades, sexos y otras condiciones.

VC28: Definición y medición de indicadores de comunicación por parte de la organización.

6.5 Proceso productivo/prestación de servicio

Es requisito imprescindible para obtener la Marca de Calidad Territorial el cumplimiento de la normativa vigente tanto general como específica.

La organización debe determinar, de modo general:

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

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

- Información sobre los servicios ofrecidos.
- Retroalimentación del usuario/a, incluyendo las quejas y sugerencias.

Los requisitos específicos a cumplir por las organizaciones prestadoras de Servicios Públicos son los siguientes:

- Gestión de compras
- Acceso e identificación (exterior).
- Equipamientos.
- Servicios e información.
- Seguridad

6.5.1 Gestión de Compras

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

La organización igualmente evaluará y seleccionará a aquellos/as proveedores/as que tengan una mayor capacidad para suministrar productos acordes a los requisitos de calidad establecidos.

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 y /o material a adquirir.

VC29: La organización debe disponer de documentos de compra que especifiquen los requisitos de compra y del producto y/o servicio a adquirir.

6.5.2. Acceso e identificación (Externo).

VC30: Los servicios prestados en recintos cerrados debe tener una iluminación e identificación acorde en el exterior del recinto.

VC31: Se debe contar con un acceso a su recinto adecuado a cualquier persona. Se valorará tener en cuenta a los usuarios/as con discapacidades.

VC32: Señalización e identificación: La ubicación del servicio prestado debe estar perfectamente señalizada dentro del casco urbano donde se encuentre. Asimismo, se deberá identificar claramente el edificio o lugar donde se ubique el centro.

VC33: Se valora que el recinto cuente con un parking destinado a los usuarios/as (ya sea público o privado) que permita mejorar la accesibilidad.

6.5.3. Equipamientos.

VC34: Todas las instalaciones y las salas que la componen, debe poseer un acceso para cualquier tipo de persona, con independencia de su minusvalía.

VC35: En los recintos cerrados debe existir un sistema de refrigeración / calefacción que garantice unas temperaturas de habitabilidad adecuadas.

VC36: Debe contar con aseos públicos disponibles para ambos sexos y otro para personas con minusvalía o indicación de la existencia de aseos públicos más cercanos en el caso de que la prestación del servicio se realice al aire libre.

VC37: Internet: Disponibilidad de acceso a internet.

6.5.4. Servicios e información.

El funcionamiento y gestión general debe estar correctamente definido y consensuado por la organización, teniendo en cuenta los siguientes requisitos:

VC38: La organización debe mantener una programación mínima anual de actividades y eventos, disponible a todos los públicos.

VC39: El centro dispone de actividades específicas para diferentes colectivos del territorio (jubilados, escolares, mujeres...)

VC40: En el caso de centros expositivos, debe tener en cuenta a la hora de programar sus actividades, en hacer, al menos 2 actividades activas con las y los visitantes (actividades con escolares, personas jubiladas...).

Se llevará un libro/ hoja de reservas, donde se anotarán en cada caso los datos, la dirección, teléfono, condiciones, nº de visitantes y/o usuarios, la hora y los servicios solicitados así como el precio estimado por tal servicio (si no se oferta de forma gratuita).

VC41: Protocolo de gestión de reservas

VC42: La organización debe contar con personal de atención y/o guías,

VC43: La organización debe contar con un protocolo de limpieza de instalaciones y/o W.C.

VC44: Existencia de servicio de cafetería y/o restauración dentro de las instalaciones o en su defecto de máquinas “vending” para la adquisición de agua y refrescos.

VC45: Registro de usuarios/as: Se deberá llevar un registro de usuarios/as

VC46: Identificación y explicación: todos los elementos expuestos deberán estar claramente identificados y tener una explicación adecuada. Asimismo, deberá existir una explicación inicial (mediante folleto, panel, video u otros medios).

VC47: Memoria Anual. Se debe elaborar una Memoria Anual donde se detallen, al menos, las actividades realizadas, resultados alcanzados, usuarios/as, etc.

6.5.5 Seguridad

VC48: Existirá un plano identificativo de las salidas de emergencia, situación de los extintores y pasos a seguir en caso de desalojo del establecimiento en los recintos cerrados o semicerrados.

VC49: La organización tendrá convenientemente realizado el preceptivo Plan de Riesgos Laborales que corresponda a la actividad que desarrolla.

VC50: Las instalaciones deben contar con Sistemas de Detección de Incendios acordes a la normativa; así como contar con protocolos de actuación en caso de incendios, inundaciones y evacuación de las instalaciones, con sus respectivas salidas de emergencia.



Financian:



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

