

# CARTA ESPECÍFICA

## ACTIVIDADES DE TURISMO ACTIVO

MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL “ALPUJARRA GRANADA”



PROYECTO COOPERACIÓN AVE FÉNIX DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL  
SUBMEDIDA 19.3 DEL PROGRAMA DE DESARROLLO RURAL DE ANDALUCÍA 2014-2020



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	2
ACTIVIDADES DE TURISMO ACTIVO .....	3
INDICADORES DE CALIDAD .....	3
1. Integración en el entorno .....	3
2. Información turística .....	4
3. Instalaciones y equipamientos .....	4
4. Protocolos de buenas prácticas y atención a la clientela .....	5
5. Asistencia técnica .....	5
6. Asociacionismo .....	5
HOMOGENEIDAD EN EL USO DE LA MARCA .....	5

## CONTROL DE CAMBIOS

Ed.	Causa	Descripción	Fecha aprobación Junta Directiva
01	Aprobación	Entrada en vigor del documento (Proyecto de Cooperación Ave Fénix de la Marca de Calidad Territorial)	06/04/2022

## INTRODUCCIÓN

Dentro del sector turístico, la Carta Específica de actividades de turismo activo de la comarca de la Alpujarra-Sierra Nevada de Granada tiene por objeto definir los requisitos que han de cumplir las empresas y entidades solicitantes, para poder usar la Marca de Calidad Territorial (en adelante M.C.T.) "Alpujarra Granada".

Se establece, como premisa básica para las empresas solicitantes de la M.C.T., el cumplimiento de los mínimos exigidos por la legislación vigente para el ejercicio de su actividad.

Debemos recordar que la M.C.T. es una opción empresarial totalmente voluntaria, donde la dirección de la entidad solicitante toma la decisión de aplicar un Sistema de Gestión de la Calidad, enfocado a la satisfacción de la clientela y a la mejora continua de los procesos desarrollados, cumpliendo además con objetivos económicos, sociales y medioambientales.

El sistema de calidad propuesto, junto con los indicadores desarrollados para su consecución, pretenden alcanzar los siguientes objetivos marcados por la M.C.T. "Alpujarra Granada":

- Fomentar el turismo sostenible en la comarca.
- Mejorar la competitividad de las empresas que ofertan servicios turísticos en la comarca.
- Mejorar la comercialización de los servicios turísticos de la comarca.
- Promover el desarrollo de las empresas que ostenten la M.C.T. "Alpujarra Granada".
- Facilitar una red de colaboración entre las empresas participantes en el proyecto M.C.T.
- Facilitar la formación al tejido empresarial.

Tras la evaluación de los criterios establecidos en los distintos indicadores, se identificarán áreas de mejora que darán lugar a objetivos específicos. La evaluación de los criterios se realizará según el "Procedimiento de evaluación de empresas y/o entidades que deseen ser portadoras de la M.C.T. "Alpujarra Granada. Calidad Rural". La búsqueda de soluciones para alcanzar los objetivos determinará un plan de actuaciones consensuado con la entidad. Este plan de actuaciones será la herramienta de valoración para las auditorias de seguimiento y renovación de la M.C.T.

El equipo evaluador podrá determinar la exigencia de cumplimiento obligatorio o inmediato de alguno de los indicadores siendo este requisito discrimine para la emisión de informe favorable de concesión o renovación de la M.C.T. El equipo evaluador durante la revisión de cumplimiento de los indicadores podrá determinar que alguno de ellos no sea aplicable en función de las características de la actividad desarrollada.

Cuando la organización haya obtenido una certificación por parte de la Administración competente, entidad de certificación acreditada que determine el cumplimiento de la legislación correspondiente; con la comprobación de este extremo, será suficiente para asegurar que se llevan a cabo los indicadores.

## ACTIVIDADES DE TURISMO ACTIVO.

Pueden ser certificados con la M.C.T "Alpujarra Granada" los servicios de turismo activo prestados por empresas que tengan su establecimiento en el espacio geográfico de la comarca de la Alpujarra-Sierra Nevada de Granada, definido en la Carta General.

La organización de actividades de turismo activo que pueden ser certificadas con la M.C.T "Alpujarra Granada" son los regulados en la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, de Turismo de Andalucía, y que se relacionan a continuación:

*"La organización de actividades de turismo activo, siendo éstas las relacionadas con actividades deportivas que se practiquen sirviéndose básicamente de los recursos que ofrece la naturaleza en el medio en el que se desarrollen, a las cuales les es inherente el factor riesgo o cierto grado de esfuerzo físico o destreza, y las integrantes del turismo ecológico o ecoturismo, siendo éstas las que se basan en el aprecio, disfrute, sensibilización, estudio e interpretación de los recursos naturales"* .

El anexo V del Decreto 20/2002, de 29 de enero de 2002, de Turismo en el Medio Rural y Turismo Activo de la Consejería de Turismo y Deporte, relaciona las actividades de turismo activo.

## INDICADORES DE CALIDAD.

Los indicadores se agrupan en dos tipos:

- Discriminantes, que son de cumplimiento exigible e inmediato
- De mejora, que pueden suponer un logro a medio plazo.

Los indicadores comunes a todos los alojamientos turísticos son:

### 1. Integración en el entorno

Tipo de indicador: Discriminante.

Se valora como el servicio turístico se integra en el conjunto de su entorno, la idoneidad de su ubicación, la integración paisajística y arquitectónica, el acceso y señalización del establecimiento. Se valora el uso de equipamiento que permiten dar un servicio técnico adecuado y sostenible.

- El establecimiento debe de estar situado en un entorno adecuado, si es posible lejos de la contaminación auditiva, visual y olfativa.
- Las construcciones se integrarán arquitectónicamente en el entorno.

- El acceso a establecimientos fuera del casco urbano, ha de ser transitable para vehículos turismo, y si es necesario, otro tipo de forma de acceso que el cliente lo conozca desde el momento de la reserva.
- Ha de cumplir la normativa vigente en materia de accesibilidad para las personas que sufren algún tipo de discapacidad física.
- El establecimiento ha de estar señalizado adecuadamente.

## 2. Información turística.

Tipo de indicador: Mejora.

Se valora si el establecimiento disponer de información de servicios complementarios de la zona como:

- Información turística de la comarca, sobre la historia, el patrimonio y los eventos culturales de la comarca.
- Planos del municipio si existiesen.
- Horarios de servicios de transporte público de la zona.
- Información de servicios médicos, comercios, bancos, etc.
- Información sobre productos y servicios locales.
- Se dispondrá, a ser posible, de un espacio de presentación de los productos y servicios participantes en el proyecto de M.C.T. "Alpujarra Granada".

## 3. Instalaciones y equipamientos.

Tipo de indicador: Mejora.

Se valora el conjunto de instalaciones físicas y equipamientos del servicio turístico:

- Climatización del alojamiento. La zona ha de ser agradable y ha de tener una temperatura que proporcione el confort adecuado.
- Tener presencia en Internet, existencia de sistema de pago con tarjeta de crédito y en la medida de lo posible sistemas reservas y pagos online.
- Deberá disponer de equipamientos que permiten dar una asistencia adecuada en relación a los servicios ofertados. Además de valorará la dotación de los recursos técnicos y de los profesionales capacitados, para realizar la actividad específica.
- Deberán disponer de un Plan de mantenimiento continuo y revisable que incluya el

mantenimiento de equipos y equipamientos, instalaciones, así como, compromiso de mejora de las instalaciones y los equipos con el fin de modernizar continuamente lo servicios prestados.

#### **4. Protocolos de buenas prácticas y atención a la clientela.**

Tipo de indicador: Mejora

La calidad del servicio depende de las actuaciones y aptitudes de todo el personal, de la organización y los recursos disponibles. Se valorará la disposición e implantación de protocolos de buenas prácticas y atención a la clientela.

- Se dispondrá de procedimiento de limpieza y mantenimiento específico por servicios e instalaciones.
- Se establecerá protocolo de actuaciones en caso de quejas y reclamaciones.
- Se fijarán claramente los servicios complementarios a la actividad si los hubiese.
- Se han de disponer de un Plan de contingencias ante situaciones de emergencia y desviaciones del proceso. Ante la aparición de complicaciones relacionadas con el servicio o ante accidentes o cualquier otra situación desfavorable. De esta manera es más fácil detectar la causa de la alerta y más rápido detener las consecuencias derivadas.

#### **5. Asistencia técnica**

Tipo de indicador: Mejora

- Se valora si la empresa que presta servicios no es el responsable directo del abastecimiento de los productos/servicios, este debe ofrecer asistencia técnica sobre las características del producto/servicio, adecuación a las necesidades de la clientela, gestionar la garantía del servicio y asegurar un servicio apropiado.
- Se valora el conjunto de medios técnicos que permiten dar una asistencia adecuada en relación a los servicios ofertados. Además se valorará la dotación de los recursos técnicos y humanos capacitados, para realizar la actividad específica.

#### **6. Asociacionismo.**

Tipo de indicador: Mejora

Se valora si la empresa que presta servicios de restauración está asociada a alguna asociación local o comarcal, si colabora activamente o es socio de la Asociación para el Desarrollo Rural de la Alpujarra-Sierra Nevada de Granada.

### **HOMOGENEIDAD EN EL USO DE LA MARCA.**

Las empresas certificadas con la M.C.T. "Alpujarra Granada", deberán hacer uso de la misma en los lugares y bajo las condiciones indicadas en el Manual de uso de la Marca que el Comité de Gestión y Control le hará entrega una vez haya sido concedida.

Si alguna empresa hiciera un uso de la Marca, en lugar o modo, no establecido en el manual de uso, le será retirada la certificación inmediatamente.