



C O M A R C A D E L

matarranya

**CARTA ESPECÍFICA DE OFICINAS DE
TURISMO DE LA MARCA DE CALIDAD
TERRITORIAL DEL MATARRANYA**

ÍNDICE

I. Introducción.....	3
1.1 Marco de referencia	3
1.2 Niveles de requisitos y de exigencia de la Marca de Calidad Territorial del Matarranya.....	4
1.3 Proceso de adhesión, certificación y renovación de la Marca de Calidad Territorial del Matarranya (MCTM)	6
1.4 La compatibilidad de la Marca de Calidad Territorial del Matarranya con otros distintivos de calidad.....	8
II. Requisitos de adhesión a la Marca de Calidad Territorial del Matarranya.....	9

I. Introducción

1.1. Marco de referencia

La presente Carta Específica de Oficinas de Turismo de la Marca de Calidad Territorial del Matarranya tiene por objeto establecer los requisitos de calidad que deberá cumplir una Oficina de Información Turística para poder adherirse a la Marca de Calidad Territorial del Matarranya (CMCTM)

El objetivo de la regulación de las Oficinas de Información Turística es asegurar la continuidad de la vivencia territorial en las Oficinas de Información Turística como componentes del territorio y asegurar unos niveles de servicio homogéneos en toda la Comarca.

La responsabilidad de la regulación de las Oficinas de Información Turística recae en la Fundación Comarcal, "Matarranya Nature" Entidad Gestora responsable de la Marca.

El ámbito de regulación abarca a todo tipo de Oficinas de Información Turística que deseen incorporarse como componentes en la Marca de Calidad Territorial del Matarranya.

La Carta de Calidad Territorial de la Comarca del Matarranya recoge toda la complejidad del concepto "calidad territorial". Esta complejidad se traduce asimismo en la definición de las Normas de Producto de las distintas cartas sectoriales/Cartas Específicas.

Las Normas de Producto de Oficinas de Información Turística se estructuran en los siguientes ámbitos de actuación.



1.2. Niveles de requisitos y de exigencia de la Marca de Calidad Territorial del Matarranya

La Marca de Calidad Territorial del Matarranya establece 4 niveles de requisitos, el conjunto de estos requisitos conforma la Carta Específica de la Marca de Calidad Territorial del Matarranya.

La Carta Específica de la MCTM se adaptará a las necesidades y evolución de nuestro territorio así como a la incorporación de nuevas tecnologías, legislación....

A continuación se describe la clasificación de los 4 niveles de requisitos.

REQUISITOS BÁSICOS

Se trata de las exigencias mínimas que deberá cumplir una Oficina de Información Turística, en un **100%**, en el momento de la solicitud para así poder certificarse.

No satisfacer los requisitos básicos tiene como consecuencia la no certificación.

Será condición "sine qua non" para la adhesión a la Marca de Calidad Territorial del Matarranya haber podido implantar previamente el SICTED en la Oficina de Información Turística. La implantación de este Modelo de Referencia garantizará la calidad territorial de la Oficina de Información Turística en su vertiente de "Calidad del Producto – Servicio".

Sin embargo, aquellos Oficinas de Información Turística que únicamente cumplan con los requisitos básicos de la Marca, deberán ser conscientes que la competitividad de su producto/servicio es limitada y, en cierta medida, deben considerarse un "comodity".

El objetivo de estas Oficinas de Información Turística debería ser el de mejorar la calidad de su producto/servicio para alcanzar mayores niveles de diferenciación y valor añadido para el consumidor.

REQUISITOS EXIGIBLES

Los requisitos exigibles igualmente son de cumplimiento obligado en un 100% aunque, en este caso, los solicitantes disponen de un plazo razonable para adaptar su organización al nivel establecido. Para no complicar en exceso los procesos de certificación y dejar un plazo razonable a los solicitantes para que lleven a cabo las mejoras necesarias (en algunos casos, podrían estar relacionadas con inversiones), se propone que los requisitos exigibles deberán cumplirse en un **100%** en el momento de solicitar la renovación de la certificación, a los **3 años**.

REQUISITOS RECOMENDABLES

Este nivel se refiere a los requisitos que determinan la capacidad diferenciadora y de generar valor añadido de un determinado producto/servicio y que influyen considerablemente en la experiencia del consumidor.

El solicitante, deberá cumplir con un **mínimo** del **25%**, de requisitos recomendables en el momento de la presentación de la solicitud.

REQUISITOS "DE EXCELENCIA".

Se trata de aquellos requisitos que no se puedan exigir a una Oficina de Información Turística en un entorno competitivo tradicional. No obstante, determinados Oficinas de Información Turística líderes del territorio podrían tener un nivel de calidad muy por encima de la media y podría interesar resaltar expresamente su excelente calidad con respecto a las demás ofertas, otorgándoles un estatus especial como por ejemplo el de "Oficina de Información Turística de Excelencia de Calidad Territorial del Matarranya".

Entendemos que, al menos a corto plazo, ninguna Oficina de Información Turística podrá cumplir con **todos** los requisitos para alcanzar este estatus. Podría haber algún establecimiento con una calidad de producto/servicio excelente, pero especialmente en la vertiente de calidad social, cultural y medioambiental, será prácticamente imposible cumplir con todos los requisitos exigidos al mismo tiempo.

GRADO MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO POR NIVEL DE REQUISITO

NIVEL DEL REQUISITO	% MÍNIMO CUMPLIMIENTO CERTIFICACIÓN	%MÍNIMO CUMPLIMIENTO REVISIÓN CERTIFICACIÓN(*)
Requisitos básicos	100%	100%
Requisitos exigibles	-	100%
Requisitos recomendables	25%	25% adicional
Requisitos "de excelencia"	-	-

(*) La revisión de la certificación se realizará cada tres años

1.3. Proceso de adhesión, certificación y renovación de la Marca de Calidad Territorial del Matarranya (MCTM)

PROCESO DE ADHESIÓN

El proceso de adhesión es el primer paso para la certificación y queda reflejado con la firma de la "carta de adhesión".

COMARCA DEL
matarranya

D/Dña....., como representante de
la empresa/servicio con
Cif.....
Dirección
e-mail.....

MANIFIESTA

Su intención de adherirse en la Marca de calidad territorial de la Comarca del Matarranya por la que se COMPROMETE A:

- Cumplir con la legalidad vigente para ejercer su actividad, facilitando una copia de la licencia de apertura al gestor de la marca de calidad territorial.
- Designar a un responsable dentro de la empresa / servicio que sea el interlocutor.
- Facilitar al ente gestor periódicamente la información necesaria que sea solicitada, para el conocimiento del nivel de calidad, y propuestas de mejoras a llevar a cabo.
- En el caso de que la empresa / servicio supere el proceso de evaluación, ésta hará un uso debido de la marca según está descrito en el Manual de identidad visual de la Marca de calidad territorial de la comarca del Matarranya, exponiendo de forma destacada el distintivo que le sea otorgado.
- Proporcionar los datos necesarios para la elaboración del material promocional que realice el ente gestor o la comarca del Matarranya / Matarranya.
- Asistir a las jornadas de formación organizadas por el ente gestor de la marca de calidad territorial a las que sea convocado.
- Asistir a las jornadas colectivas y a las reuniones.
- Atender a los técnicos del ente gestor en los procesos de asistencia y seguimiento de la implantación de la marca de calidad territorial.
- En el caso de que la empresa supere el proceso de evaluación, ésta deberá cooperar con el resto de empresas distinguidas con la marca de calidad territorial.
- Incorporar en su página web propia, una vez la empresa esté certificada, información relativa a la Marca de Calidad Territorial Matarranya así como un enlace a la página Web de la Marca.

Fdo.:

Nombre:
DNI:

Comarca del Matarranya/Matarranya. Área de territorio
Avda. Cortes de Aragón n° 7 44.580 Valderrobres
Tel. 978 890 860 Fax 978 850 497 e-mail: territorio@matarranya.org

De acuerdo con lo establecido en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, les informamos que los datos que figuran en esta comunicación están incluidos en un fichero automatizado propiedad de Comarca del Matarranya Para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, podrán dirigirse en cualquier momento a dicha entidad, en el domicilio sito en Avda. Cortes de Aragón n° 7 C.P. 44.580- Valderrobres

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

El proceso de certificación se divide en dos fases:

1. **implantación.** A través del establecimiento de visitas, entrevistas e inspecciones del sistema de trabajo, por parte de una consultora externa. Una vez definido el sistema de trabajo, se elaborará los documentos que conformen la Carta específica, en colaboración con el personal tanto de la Oficina de Información Turística, -sobre todo en aquellos aspectos específicos de la actividad-, como de la Comarca del Matarranya. En visitas periódicas se comprobará el cumplimiento de requisitos y se determinarán los ajustes a realizar.

Una vez cumplimentados todos los requisitos se procederá a la realización de la evaluación de tal forma que se asegure la adecuación a la Carta Específica de Oficinas de Turismo de la Marca de Calidad Territorial del Matarranya.

Se establecerá un calendario de visitas a las Oficinas de Información Turística adheridas, previamente concertado. Al margen de las visitas, se realizarán todas las consultas que se consideren oportunas.

2. **certificación.** Proceso en el que se otorga el distintivo de la Marca de Calidad Territorial del Matarranya.

PROCESO DE RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

A los **tres años** de la consecución de la certificación todas las Oficinas de Información Turística deberán realizar una evaluación con el objeto de renovar la Marca de Calidad Territorial del Matarranya.

Con la finalidad de acompañar y facilitar a las empresas el cumplimiento de los requisitos exigibles y recomendados en el proceso de renovación, **anualmente** contarán con **acompañamiento** o asesoramiento todos los establecimientos adheridos.

El proceso de acompañamiento se efectuará mediante visita presencial.

La visita tendrá dos objetivos:

1. revisar las evidencias del cumplimiento de los requisitos y realizar un informe con las necesidades detectadas así como de los puntos fuertes y de las oportunidades de mejora
2. consultoría personalizada

1.4. La compatibilidad de la Marca de Calidad Territorial del Matarranya con otros distintivos de calidad

La Marca de Calidad Territorial del Matarranya no es una marca comercial o marca exclusiva, sino que será compatible con cualquier sello de calidad ya existente y que le haya sido otorgado previamente al solicitante y/o que se le otorgue en el futuro.

En algunos casos, incluso se convierte en obligatorio contar con la certificación de referencia que regula un determinado sector. Este es el caso por ejemplo de las Oficinas de Información Turística.

Partiendo de este marco base para el ámbito del producto / servicio, se establecerán los requisitos en el ámbito de la excelencia empresarial, de la responsabilidad social y del medioambiente.

II. Requisitos de adhesión a la Marca de Calidad Territorial del Matarranya

	Requisito básico	Requisito exigible	Requisito recomendado	Requisito de excelencia
Calidad del producto/servicio				
Desarrollo económico excelente				
Planificación, Organización Gestión Empresarial				
Política de contratación y compra responsable				
Capacitación y formación continua				
Marketing responsable				
Innovación y nuevas tecnologías				
Sistemas de calidad de excelencia empresarial				
Compromiso Socio-Cultural				
Arquitectura tradicional, aspecto clave de la identidad del territorio				
Identidad y autenticidad				
Participación y colaboración				
Solidaridad y compromiso				
Sistemas de Calidad socio-culturales				
Respeto al Medioambiente				
Sanidad e higiene				
Política medioambiental responsable				
Sistemas de calidad medioambiental				



**REQUISITOS DE ADHESIÓN A LA MARCA DE CALIDAD
TERRITORIAL DEL MATARRANYA**

**REQUISITOS BÁSICOS
OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**

REQUISITOS BASICOS DE ADHESIÓN A LA MCTM

Nº	CALIDAD DEL PRODUCTO/SERVICIO	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
Criterios básicos			
B.1.1	La Oficina de Información Turística pertenece a la red de oficinas de la Comarca del Matarranya/Matarranya	Evidencia justificativa de adhesión a la red de oficinas	CUMPLIMIENTO = SÍ = NO NO APLICA
B.1.2	La Oficina de Información Turística dispone de un seguro del establecimiento y de responsabilidad civil en vigor	Copia de la póliza del seguro	CUMPLIMIENTO = SÍ = NO NO APLICA
B.1.3	La Oficina de Información Turística está ubicado en la Comarca del Matarranya/Matarranya	Ubicación/Dirección del Establecimiento	CUMPLIMIENTO = SÍ = NO NO APLICA
B.1.4	La Oficina de Información Turística ha implantado el modelo de referencia en relación con su servicio: Manual de Buenas del SICTED	Acreditación del SICTED	CUMPLIMIENTO = SÍ = NO NO APLICA
Instalaciones de la Oficina de Información Turística			
B.1.5	la oficina está perfectamente identificada, cuenta con una señalización adecuada	Comprobación in situ	CUMPLIMIENTO = SÍ = NO NO APLICA
B.1.6	El establecimiento o actividad permanece abierto como mínimo durante 200 horas al año	Horario y fechas de la apertura del establecimiento	CUMPLIMIENTO = SÍ = NO NO APLICA
B.1.7	La Oficina de Información Turística expone en un lugar claramente visible la información relativa a todo aquello que identifique a la Comarca: las manifestaciones culturales autóctonas del territorio, el patrimonio natural y cultural, los productos naturales y artesanos, la historia de la Comarca, los servicios turísticos...	Comprobación in situ y aportar listado de la información comarcal que expone	CUMPLIMIENTO = SÍ = NO NO APLICA
B.1.8	La Oficina de Información Turística dispone de un listado de teléfonos de emergencia al alcance del personal y del cliente	Copia del listado de teléfonos de emergencia y utilidad.	CUMPLIMIENTO = SÍ = NO NO APLICA
B.1.9	El establecimiento dispone de un inventario del material disponible (folletos, material de oficina...) y elementos necesarios para la realización de la actividad, así como stock mínimo.	Listado del inventario, stock mínimo y verificar roturas de stock	CUMPLIMIENTO = SÍ = NO NO APLICA

REQUISITOS BASICOS DE ADHESIÓN A LA MCTM

Nº	DESARROLLO ECONÓMICO RESPONSABLE	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
Planificación, Organización y Gestión Empresarial			
B.2.1	Existe un organigrama y están definidas las responsabilidades por puesto de trabajo	Organigrama, y definición del puesto de trabajo, fichas de puesto	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
B.2.2	La Oficina de Información Turística dispone de un plan estratégico con objetivos fijados a corto y largo plazo	Plan estratégico (Misión, visión) y objetivos	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
B.2.3	Existe un registro de formación del personal de la Oficina de Información Turística	Registro formación	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
Política de contratación v compra responsable			
B.2.4	La oficina de Información Turística cumple la normativa laboral vigente	Certificado de estar al corriente de pago en Seguridad Social. Prevención de Riesgos Laborales	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
B.2.5	En la política de contratación y retribución de la Oficina de Información Turística, existe igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres	Certificado firmado por el responsable de igualdad de oportunidades entre hombre y mujeres. Ofertas de empleo	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
B.2.6	En las nuevas construcciones, se priorizará la compra y el uso de elementos y materiales propios de la Comarca	Lista de proveedores de la zona de materiales y servicios de construcción (fontanería, electricidad...)	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
Capacitación v formación continua			
B.2.7	El personal que realiza el servicio, cuenta con la formación/experiencia necesaria para ejercer la actividad (gestor de turismo, idiomas,...)	Copia de títulos o formación del personal, turismo...	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
B.2.8	El personal de atención al público cuida su imagen frente al cliente o usuario	Se comprobará in situ. Acude a su puesto aseado, vestido de forma apropiada...	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
B.2.9	El personal de atención al público, tiene los conocimientos necesarios sobre la historia, costumbres, recursos, productos, actividades y servicios turísticos de la zona	Cliente ficticio	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
B.2.10	Existen fórmulas de cortesía y atención al usuario, que son conocidas y aplicadas por el personal	Procedimiento escrito que la dirección comunicará al personal. Cliente ficticio	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
Innovación v nuevas tecnologías			
B.2.11	La Oficina de Información Turística dispone de una dirección de correo electrónico operativa y número de teléfono y su web se redirecciona a la web de la Comarca	Indicar correo electrónico y web	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA

REQUISITOS BASICOS DE ADHESIÓN A LA MCTM

Nº	COMPROMISO SOCIO-CULTURAL	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO
			NO APLICA
	Arquitectura tradicional. aspecto clave de la identidad del territorio		
B.3.1	En el momento de emprender una rehabilitación integral o parcial del edificio en el que se ubica la Oficina de Información Turística, se prioriza la arquitectura tradicional, rechazando construcciones excesivamente modernas y/o aquellas que utilicen materiales o estilos arquitectónicos no típicos del Matarranya	Certificado de compromiso y evidencias de fotos. Proyecto del arquitecto	CUMPLIMIENTO = SI = NO NO APLICA
B.3.2	El/los cartel(es) exterior(es) se integra(n) armónicamente en la estructura del edificio y de su entorno y no generan impactos visuales negativos	Fotos del exterior del establecimiento o folleto	CUMPLIMIENTO = SI = NO NO APLICA
B.3.3	La decoración y el ambiente de la Oficina de Información Turística son acogedores, cálidos y de ambiente agradable, integrándose armonicamente en el entorno inmediato del establecimiento y de la Comarca en general	Fotos del interior o folleto	CUMPLIMIENTO = SI = NO NO APLICA
	Identidad y autenticidad		
	Participación y colaboración		
B.3.4	La Oficina de Información Turística tiene identificados los grupos de interés de la organización y dispone un mapa de relativo a los mismos	Mapa con los colectivos con los que interactúa, con las características y su relación	CUMPLIMIENTO = SI = NO NO APLICA
B.3.5	La Oficina de Información Turística participa pro-activamente en las diferentes actividades conjuntas que se realizan a través del Ente Gestor de la Marca	Certificado emitido por la comarca de asistencia a actividades realizadas	CUMPLIMIENTO = SI = NO NO APLICA
B.3.6	La Oficina de Información Turística se compromete a facilitar información básica sobre su actividad que permite aportar la información necesaria para el Observatorio de la Calidad Territorial del Matarranya (estadísticas sobre volumen y características de los visitantes que acuden a la Oficina). La Oficina de Información Turística se compromete a actualizar la aplicación Velázquez	Copia del certificado de adhesión. Fecha última actualización	CUMPLIMIENTO = SI = NO NO APLICA
	Solidaridad y compromiso		
	Sistemas de Calidad Socio-Culturales		

REQUISITOS BASICOS DE ADHESIÓN A LA MCTM

Nº	RESPECTO POR EL MEDIOAMBIENTE	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO
			NO APLICA
Sanidad e higiene			
B.4.1	La Oficina de Información Turística se encuentra en un buen estado de limpieza y conservación tanto en el interior como en el exterior del edificio.	Se comprueba de forma visual en las visitas periódicas	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
Política medioambiental responsable			
B.4.2	La Oficina de Información Turística dispone de una política ambiental y tiene identificados los impactos más significativos de la actividad	Política Medioambiental formalizada. Impactos de la actividad	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
B.4.3	La Oficina de Información Turística ofrece material informativo al cliente para sensibilizar sobre un uso responsable del entorno y medioambiente	Cartel buenas prácticas medioambientales colocado en lugar visible, folletos de sensibilización medioambiental de la Comarca del Matarraña	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
Integración y conservación del entorno			
B.4.4	La empresa está ubicada en un entorno adecuado para el desarrollo de su actividad	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA



REQUISITOS DE ADHESIÓN A LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL DEL MATARRANYA

REQUISITOS RECOMENDADOS OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

COMARCA DEL matarraña	REQUISITO RECOMENDADO DE ADHESIÓN A LA MCTM
---------------------------------	--

Nº	CALIDAD DEL PRODUCTO/SERVICIO	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO
			NO APLICA
	Criterios básicos		
	Instalaciones de la Oficina de Información Turística		
R.1.1	El establecimiento dispone de un aparcamiento propio de capacidad adecuada y debidamente señalizado, o en su caso, facilita información sobre un aparcamiento cercano .	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.1.2	La Oficina de Información Turística ofrece enlaces para conectar/descargar información de la Comarca del Matarraña	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.1.3	La Oficina de Información Turística ofrece la posibilidad de alquilar audioguías o descargar aplicaciones informativas	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.1.4	Se facilitan información o folletos promocionales en idiomas	Disponibilidad de folletos en varios idiomas	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.1.5	Se realiza encuesta de satisfacción del cliente	Copia de encuesta de satisfacción cliente, análisis de los datos de las encuestas	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.1.6	Se comunica al equipo los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción	Resumen, al menos anual, de los datos obtenidos en las encuestas y comunicados al personal	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.1.7	Se dispone de un soporte que invita al cliente a registrar una queja y/o sugerencia	Evidencia visual si existe buzón de sugerencias, la misma encuesta, libro de visitas y hoja de reclamación	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.1.8	Existen directrices para el tratamiento de quejas y reclamaciones	Procedimiento de actuación para la resolución de quejas y reclamaciones	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA

REQUISITO RECOMENDADO DE ADHESIÓN A LA MCTM

Nº	DESARROLLO ECONÓMICO RESPONSABLE	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
	Planificación. Organización v Gestión Empresarial		
	Política de contratación v compra responsable		
R.2.1	En la política de contratación de personal. La Oficina de Información Turística se muestra especialmente sensible con los sectores de población más desfavorecidos a la hora de acceder al mercado laboral: minusválidos, mujeres mayores de 40 años y jóvenes	Evidenciar con los contratos laborales y/o ofertas de empleo	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.2.2	La Oficina de Información Turística realiza una política de compra responsable, no aprovechándose de posibles relaciones de dependencia, priorizando la compra de producto autóctonos, comprando a través de canales de compra justos (siempre que sea posible)	Certificado de compra responsable y listado de proveedores de la Comarca	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
	Capacitación y formación continua		
R.2.3	Como mínimo una persona de la Oficina de Información Turística ha participado en un curso de formación sobre buenas prácticas medioambientales	Copia asistencia cursos Buenas Prácticas Medioambientales	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
	Marketing responsable		
	Innovación y nuevas tecnologías		
R.2.4	La página web de la Oficina de Información Turística ha incorporado funcionalidades multimedia que permitan una promoción más atractiva y más eficaz	Visonar la web y describir las funciones de la web	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.2.5	La Oficina de Información Turística dispone de una terminal de acceso a Internet, de uso gratuito para el visitante/turista que acude a la Oficina	Comprobar in situ	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.2.6	La Oficina de Información Turística dispone de servicio WIFI para sus clientes o en su caso, facilita información sobre la disponibilidad del servicio más próximo	Comprobar in situ	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
	Sistemas de Calidad de Excelencia Empresarial		

	REQUISITO RECOMENDADO DE ADHESIÓN A LA MCTM
---	--

Nº	COMPROMISO COCIO-CULTURAL	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
	Arquitectura tradicional. aspecto clave de la identidad del territorio		
	Identidad y autenticidad		
R.3.1	La Oficina de Información Turística organiza/colabora en actividades específicas para dar a conocer la cultura autóctona de la Comarca a sus clientes: charlas, actividades gastronómicas, etc...	<i>Descripción de actividades</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.3.2	La Oficina de Información Turística fomenta el bilingüismo como signo distintivo de la cultura comarcal	<i>Comprobación in situ</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
	Participación y colaboración		
	Solidaridad y compromiso		
R.3.3	La Oficina de Información Turística dispone de información, empresas, actividades... dirigidas a personas con minusvalías, hay una separata definida	<i>Comprobación in situ</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.3.4	La Oficina de Información Turística cumple con la normativa de accesibilidad vigente que le es de aplicación	<i>Certificado de accesibilidad</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.3.5	La Oficina de Información Turística colabora en alguna manifestación cultural autóctona de la Comarca	<i>Poner en listado de actividades</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
	Sistemas de Calidad socio-culturales		

COMARCA DEL matarranya	REQUISITO RECOMENDADO DE ADHESIÓN A LA MCTM
----------------------------------	--

Nº	RESPECTO POR EL MEDIOAMBIENTE	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO
			NO APLICA
	Sanidad e higiene		
	Política medioambiental responsable		
R.4.1	La Oficina de Información Turística aplica adecuadamente las Buenas Prácticas medioambientales dentro de su actividad. Ej. Consumo responsable de agua y energía. Gestión adecuada de residuos	<i>Enumerar medidas adoptadas para implementar las prácticas medioambientales llevadas a cabo</i>	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA
	Sistemas de calidad medioambiental		
R.4.2	Se dispone de una declaración o política medioambiental expuesta en lugar visible o reflejada en material promocional	<i>Comprobar in situ</i>	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA

REQUISITOS DE ADHESIÓN A LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL DEL MATARRANYA

REQUISITOS EXIGIBLES OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA

COMARCA DEL matarranya	REQUISITOS EXIGIBLES DE ADHESIÓN A LA MCTM
---------------------------	---

Nº	CALIDAD DEL PRODUCTO/SERVICIO	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO
			NO APLICA
Criterios básicos			
Instalación de la Oficina de Información Turística			
EXG.1.1	La Oficina de Información Turística cuenta con una placa identificativa en la entrada que le distingue como Oficina adherida a la Marca de Calidad Territorial del Matarranya	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.1.2	La Oficina de Información Turística expone en un lugar destacado todo el material promocional correspondiente a la Marca de Calidad Territorial del Matarranya y a las empresas asociadas a ella	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.1.3	La Oficina de Información Turística cuenta con una zona física -tipo "Rincón del Matarranya". En esta zona se exhiben los productos más tradicionales que identifican a la Comarca. Se dará prioridad a los productos certificados. Existe la posibilidad de comprar los productos exhibidos (siempre que las empresas adheridas a la marca estén de acuerdo)	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.1.4	La Oficina de Información Turística dispone de un plan de emergencia con procedimientos escritos acordados en coordinación con los servicios públicos. El personal sabe como actuar en caso de accidente	Procedimiento escrito proporcionado por la Comarca y criterios unificados para todos los establecimientos	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO NO APLICA

REQUISITOS EXIGIBLES DE ADHESIÓN A LA MCTM

Nº	DESARROLLO ECONÓMICO RESPONSABLE	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO
			NO APLICA
	Planificación, Organización y Gestión Empresarial		
	Política de contratación y compra responsable		
	Capacitación y formación continua		
EXG.2.1	Existe un plan de formación anual para el personal tanto externa como interna	Registro del Plan anual y seguimiento de la formación	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.2.2	Como mínimo una persona (encargada de la atención al público) de la Oficina de Información Turística conoce perfectamente el funcionamiento de la Marca de Calidad Territorial y los diferentes agentes adheridos.	Acreditación jornadas formación MCTM y folleto de la Comarca en el que figuran todos los agentes adheridos	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.2.3	El personal de la Oficina de Información Turística participará en las jornadas de formación que organice periódicamente el Ente Gestor de la Marca	Acreditación jornadas formación MCTM	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.2.4	Como mínimo una persona de la Oficina de Información Turística ha participado en un curso de formación sobre innovación y nuevas tecnologías	Copia asistencia cursos innovación y nuevas tecnologías	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
	Marketing responsable		
EXG.2.5	Como mínimo una persona de la Oficina de Información Turística conoce los principios del Marketing Responsable	Copia asistencia cursos Marketing responsable	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.2.6	En el material informativo y promocional de la Oficina de Información Turística consta su pertenencia a la Marca de Calidad Territorial del Matarranya	Web del establecimiento en los que figura su adhesión a la MCTM	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
	Innovación y nuevas tecnologías		
EXG.2.7	La Oficina de Información Turística ofrece a sus clientes la posibilidad de acceder a Internet o en su caso, facilita información sobre la disponibilidad del servicio más próximo	Punto de acceso a internet en el propio establecimiento o en listado de los lugares más próximos donde se pueda acceder.	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
	Sistemas de Calidad de Excelencia Empresarial		

COMARCA DEL matarranya	REQUISITOS EXIGIBLES DE ADHESIÓN A LA MCTM
----------------------------------	---

Nº	COMPROMISO COCIO-CULTURAL	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO
			NO APLICA
	Arquitectura tradicional, aspecto clave de la identidad del territorio		
	Identidad y autenticidad		
	Participación y colaboración		
EXG.3.1	La Oficina de Información Turística cuenta con un dossier organizado y actualizado con el material informativo de la Marca de Calidad Territorial del Matarranya	Dossier informativo de la MCTM	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA
EXG.3.2	La Oficina de Información Turística colabora habitualmente en las distintas iniciativas conjuntas de promoción de la Comarca. Ej. Ferias, congresos...	Listado de las actividades en las que el establecimiento ha participado en la promoción de la MCTM y en las iniciativas de promoción de la Comarca	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA
	Solidaridad y compromiso		
	Sistemas de Calidad socio-culturales		

COMARCA DEL matarranya	REQUISITOS EXIGIBLES DE ADHESIÓN A LA MCTM
----------------------------------	---

Nº	RESPECTO POR EL MEDIOAMBIENTE	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
	Sanidad e higiene		
	Política medioambiental responsable		
EXG.4.1	La Oficina de Información Turística aplica medidas para el consumo responsable de agua y energía	<i>Enumerar las medidas adoptadas para el consumo responsable de agua y energía</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.4.2	Se realiza una correcta gestión de los residuos	<i>Se evidencia de forma visual. Inspección de los contenedores, segregación de los residuos...</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
	Sistemas de calidad medioambiental		
EXG.4.3	La Oficina de Información Turística realiza una política medioambiental sensible con el entorno y los valores medioambientales del territorio. Existen más de 4 buenas prácticas ambientales definidas y documentadas	<i>Enumerar las medidas adoptadas para implementar al menos 4 prácticas medioambientales</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA



**REQUISITOS DE ADHESIÓN A LA MARCA DE CALIDAD
TERRITORIAL DEL MATARRANYA**

**REQUISITOS DE EXCELENCIA
OFICINAS DE INFORMACIÓN TURÍSTICA**

COMARCA DEL matarranya	REQUISITO DE EXCELENCIA DE ADHESIÓN A LA MCTM
----------------------------------	--

Nº	CALIDAD DEL PRODUCTO/SERVICIO	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA			
	Criterios básicos					
EXC.1.1	Se han establecido, por escrito y se comunican al personal, criterios sobre vestuario y aspecto personal	<i>Procedimiento</i>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td>CUMPLIMIENTO</td> </tr> <tr> <td>= SÍ = NO</td> </tr> <tr> <td>NO APLICA</td> </tr> </table>	CUMPLIMIENTO	= SÍ = NO	NO APLICA
CUMPLIMIENTO						
= SÍ = NO						
NO APLICA						

	REQUISITO DE EXCELENCIA DE ADHESIÓN A LA MCTM
---	--

Nº	DESARROLLO ECONÓMICO EXCELENTE	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
Planificación, Organización y Gestión Empresarial			
EXC.2.1	La Oficina de Información Turística cuenta con un Plan de Marketing Estratégico que define como mínimo las políticas de promoción y potenciación de la comercialización	Copia del Plan de Marketing Estratégico	CUMPLIMIENTO = SÍ = NO NO APLICA
EXC.2.2	La Oficina de Información Turística realiza una gestión por procesos. Para ello, ha definido sus procesos estratégicos, de negocio y de soporte y cuenta con unos procedimientos e indicadores claramente establecidos	Implantar un sistema de gestión por procesos basado en , p.e. Q de calidad turística, ISO 9001	CUMPLIMIENTO = SÍ = NO NO APLICA
Política de contratación y compra responsable			
EXC.2.3	La Oficina de Información Turística ha contratado como mínimo una persona con minusvalías	Copia de contrato laboral	CUMPLIMIENTO = SÍ = NO NO APLICA
EXC.2.4	La Oficina de Información Turística ha incorporado como mínimo una persona de otros sectores de población desfavorecidos con problemas de acceder al mercado laboral	Copia de contrato laboral	CUMPLIMIENTO = SÍ = NO NO APLICA
Capacitación y formación continua			
Marketing responsable			
Innovación y nuevas tecnologías			
Sistemas de Calidad de Excelencia Empresarial			
EXC.2.6	La Oficina de Información Turística cumple con los atributos recomendables de Excelencia Empresarial recogidos en el Manual de Buenas Prácticas del SICTED	Evidenciar el cumplimiento de los atributos Excelencia Empresarial del SICTED	CUMPLIMIENTO = SÍ = NO NO APLICA

COMARCA DEL matarranya	REQUISITO DE EXCELENCIA DE ADHESIÓN A LA MCTM
----------------------------------	--

Nº	COMPROMISO SOCIO-CULTURAL	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
	Arquitectura tradicional. aspecto clave de la identidad del territorio		
EXC.3.1	El edificio en el que se ubica el establecimiento, es de arquitectura tradicional, rechazando construcciones excesivamente modernas y/o aquellas que utilicen materiales o estilos arquitectónicos no típicos del Matarranya	Evidencia visual. Ubicado en núcleo de población catalogada y/o edificio catalogado por técnico competente	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
	Identidad y autenticidad		
EXC.3.2	La Oficina de Información Turística participa en iniciativas de recuperación, mantenimiento y/o puesta en valor de los elementos identificativos del territorio	Enumeración de las misma	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
	Participación y colaboración		
	Solidaridad y compromiso		
EXC.3.3	La Oficina de Información Turística colabora y/o patrocina alguna manifestación cultural autóctona de la Comarca	Justificante de colaboración o patrocinio	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
	Sistemas de Calidad socio-culturales		
EXC.3.4	La empresa cumple con los atributos recomendables de Compromiso Socio-Cultural recogidos en el Manual de Buenas Prácticas del SICTED	Evidenciar el cumplimiento de los atributos Socio-Cultural del SICTED	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA

COMARCA DEL matarranya	REQUISITO DE EXCELENCIA DE ADHESIÓN A LA MCTM
----------------------------------	--

Nº	RESPECTO POR EL MEDIOAMBIENTE	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
	Sanidad e higiene		
	Política medioambiental responsable		
EXC.4.1	La Oficina de Información Turística ha instalado sistemas energéticos de energías renovables en el edificio	Listado de los sistemas de energía renovables instalados y potencia instalada	CUMPLIMIENTO = SI = NO NO APLICA
EXC.4.2	La Oficina de Información Turística cuenta con un Manual de Buenas Prácticas en Medioambiente que entrega a todos sus empleados y proveedores	Copia del Manual de Buenas Prácticas Medioambientales y evidencia de la entrega a proveedores	CUMPLIMIENTO = SI = NO NO APLICA
	Sistemas de calidad medioambiental		
EXC.4.3	La Oficina de Información Turística ha implantado y certificado un sistema de gestión ambiental: ISO 14001, EMAS...	Certificado de implantación	CUMPLIMIENTO = SI = NO NO APLICA
EXC.4.4	La Oficina de Información Turística cumple con los atributos recomendables de Gestión Medioambiental recogidos en el Manual de Buenas Prácticas del SICTED	Evidenciar el cumplimiento de los atributos de Gestión Medioambiental del SICTED	CUMPLIMIENTO = SI = NO NO APLICA