



C O M A R C A D E L

matarraña

**CARTA ESPECÍFICA DE ALOJAMIENTOS DE
LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL DEL
MATARRAÑA**

**Mayo 2014
Edición 3**

HISTORIAL DE MODIFICACIONES

EDICIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN MODIFICACIÓN
Edición 1	Mayo 2011	Se añaden cuatro requisitos básicos exigibles en el <i>Protocolo común de implantación y evaluación de la Responsabilidad Social de las entidades y empresas de las Marcas Territoriales</i> , llamados indicadores discriminantes.
Edición 2	Mayo 2014	Se actualizan requisitos para incluir los establecidos en el <i>Protocolo común de implantación y evaluación de la Responsabilidad Social de las entidades y empresas de las Marcas Territoriales</i> , llamados <i>indicadores exigibles</i> .

ÍNDICE

I. Introducción.....	4
1.1 Marco de referencia	4
1.2 Niveles de requisitos y de exigencia de la Marca de Calidad Territorial del Matarraña.....	5
1.3 Proceso de adhesión, certificación y renovación de la Marca de Calidad Territorial del Matarraña (MCTM)	7
1.4 La compatibilidad de la Marca de Calidad Territorial del Matarraña con otros distintivos de calidad.....	9
II. Requisitos de adhesión a la Marca de Calidad Territorial del Matarraña.....	10

I. Introducción

1.1. Marco de referencia

La presente Carta Específica de Alojamientos de la Marca de Calidad Territorial del Matarraña tiene por objeto establecer los requisitos de calidad que deberá cumplir un alojamiento para poder adherirse a la Marca de Calidad Territorial del Matarraña (CMCTM)

En materia de alojamiento entrarán en esta categoría las siguientes tipologías de establecimientos: hoteles, apartamentos, casas de turismo rural, fondas, hostales, pensiones, con o sin servicio de restaurante.

El objetivo de la regulación de los servicios turísticos de alojamientos es asegurar la continuidad de la vivencia territorial en los alojamientos como componentes del territorio y asegurar unos niveles de servicio homogéneos en toda la Comarca.

La responsabilidad de la regulación de los servicios turísticos de alojamiento recae en la Fundación Comarcal, Entidad Gestora responsable de la Marca.

El ámbito de regulación de estos servicios turísticos abarca a todo tipo de establecimientos de alojamiento que deseen incorporarse como componentes en la Marca de Calidad Territorial del Matarraña.

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/Carta Específica.

Las Normas de Producto de alojamientos 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 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 el establecimiento, en un **100%**, en el momento de la solicitud para así poder certificarse.

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

Sin embargo, aquellos establecimientos que únicamente cumplan con los requisitos básicos de la Marca, deberán ser conscientes que la competitividad de su producto/servicio con respecto a las ofertas competidoras en la Comarca del Matarranya es limitada y, en cierta medida, deben considerarse un "commodity".

El objetivo de estas empresas/instituciones 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.

En el momento de la renovación de la Marca, a los tres años, el establecimiento deberá cumplir un **mínimo** del **50%** de requisitos recomendables.

REQUISITOS "DE EXCELENCIA".

Se trata de aquellos requisitos que no se puedan exigir a un establecimiento /institución en un entorno competitivo tradicional. No obstante, determinados productos/servicios líderes del territorio podrían tener un nivel de calidad muy por encima de la competencia y podría interesar resaltar expresamente su excelente calidad con respecto a las demás ofertas, otorgándoles un estatus especial como por ejemplo el de "Establecimiento de Excelencia de Calidad Territorial del Matarraña".

Entendemos que, al menos a corto plazo, ningún establecimiento /institución 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%	50%
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 Matarraña (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
matarraña

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 Matarraña 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 Matarraña, 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 Matarraña / 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 Matarraña así como un enlace a la página Web de la Marca.

Fdo.:

Nombre:
DNI:

*Comarca del Matarraña/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 Matarraña. 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 el manual, en colaboración con el personal tanto del establecimiento, -sobre todo en aquellos aspectos específicos de la actividad-, como de la Comarca del Matarraña. 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 la Marca de Calidad Territorial del Matarraña.

Se establecerá un calendario de visitas a las instalaciones de los establecimientos adheridos, 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 Matarraña.

PROCESO DE RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

A los **tres años** de la consecución de la certificación todos los establecimientos deberán realizar una evaluación con el objeto de renovar la Marca de Calidad Territorial del Matarraña.

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 Matarraña con otros distintivos de calidad

La Marca de Calidad Territorial del Matarraña 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.

Será condición "*sine qua non*" para la adhesión a la Marca de Calidad Territorial del Matarraña que los alojamientos y restaurantes tengan implantado el SICTED en el momento de la certificación. La implantación de este Modelo de Referencia garantizará la calidad territorial del establecimiento en su vertiente de "Calidad del Producto - Servicio".

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 Matarraña

	Requisito básico	Requisito recomendado	Requisito exigible	Requisito excelencia
Calidad del producto/servicio				
Desarrollo económico excelente				
Compromiso Socio-Cultural				
Respeto al Medioambiente				

C O M A R C A D E L

matarraña

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

**REQUISITOS BÁSICOS
ALOJAMIENTOS**

Edición 3: Mayo de 2014

Nº	CALIDAD DEL PRODUCTO/SERVICIO	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
Criterios básicos. Requisitos legales			
B.1.1	La empresa está legalmente constituida: dispone de una licencia de actividad económica, licencia de apertura, cumple con la normativa laboral vigente, las obligaciones tributarias y la Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD)	Documental: Licencias y autorizaciones	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
B.1.2	La empresa cumple con la normativa vigente aplicable al sector al que pertenece, autorización sanitaria, tiene implantado el sistema APPCC	Documental: Registro Sanitario del Establecimiento. Control higiénico-sanitario de Legionella, Registro APPCC	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
B.1.3	La empresa no tiene ningún expediente sancionador abierto con la Administración	Documental: Certificado firmado por el propietario	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
B.1.4	La empresa dispone de un seguro de Responsabilidad Civil en vigor y con las coberturas adecuadas	Documental: Poliza del seguro de responsabilidad civil	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
B.1.5	El establecimiento está ubicado en la Comarca del Matarranya/Matarranya	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
B.1.6	La empresa dispone de un listado de las actividades /servicios / productos que oferta	Documental: página web, propaganda...	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
B.1.7	El establecimiento o actividad permanece abierto como mínimo durante 8 meses al año	Documental: Horario y fechas de la apertura del establecimiento	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
B.1.8	El establecimiento ha implantado el modelo de referencia en relación con su sector económico/servicio: Manual de Buenas Prácticas SICTED.	Documental: Acreditación del SICTED	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO NO APLICA

Nº	DESARROLLO ECONÓMICO RESPONSABLE	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
Planificación, Organización y Gestión Empresarial. Capacitación y formación. Innovación y nuevas tecnologías			
B.2.1	El establecimiento dispone de un plan estratégico con objetivos fijados a corto y largo plazo	<i>Documental: Plan estratégico (Misión, visión y valores), objetivos</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
B.2.2	En la política de contratación y retribución de la empresa, existe igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres	<i>Documental: Certificado del propietario de igualdad de oportunidades entre hombre y mujeres</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
B.2.3	Se prioriza la compra y el uso de materiales, productos y servicios comercializados o generados en la Comarca	<i>Documental: Importe de compras realizadas en la Comarca, % sobre el total de compras y nº de empresas proveedoras de la Comarca</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
B.2.4	El personal que realiza el servicio, cuenta con la titulación/formación necesaria para ejercer la actividad	<i>Documental: Listado de títulos o formación del personal, Ej manipulador de alimentos, turismo...</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
B.2.5	El establecimiento dispone de una dirección de correo electrónico operativa	<i>Evidencia visual</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA

Nº	COMPROMISO SOCIO-CULTURAL	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO
			NO APLICA
Identidad del territorio. Participación y colaboración. Solidaridad y compromiso			
B.3.1	En el momento de emprender una reforma integral o parcial del edificio en el que se ubica el establecimiento, se prioriza la arquitectura tradicional, rechazando construcciones excesivamente modernas y/o aquellas que utilicen materiales o estilos arquitectónicos no típicos del Matarranya.	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA
B.3.2	El/los carte(es) exterior(es) (si hubiese) se integra (n) armónicamente en la estructura del edificio y de su entorno y no generan impactos visuales negativos	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA
B.3.3	El mobiliario exterior (mesas, sillas, sombrillas...) deberán integrarse en el entorno evitando un impacto visual negativo	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA
B.3.4	El establecimiento potencia el patrimonio natural, cultural y legado histórico que identifica a la Comarca. Para ello cuenta con una zona física -tipo "Rincón del Matarranya"- con la información relativa al territorio así como material promocional para ofrecer actividades, servicios, productos...	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA
B.3.5	Se prioriza la gastronomía autóctona y los productos naturales propios de la Comarca. Los platos típicos de la Comarca que estén en la carta/menú estarán destacados en la misma (si se dispone de servicio de comida, cena y/o desayuno)	Evidencia visual y Documental: nº de productos o platos típicos de la Comarca	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA
B.3.6	El establecimiento participa pro-activamente en las diferentes actividades conjuntas que se realizan a través del Ente Gestor de la Marca	Documental: Nº de actividades en las que participa en el último año	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA
B.3.7	El establecimiento se compromete a facilitar información básica sobre su actividad que permite aportar la información necesaria para el Observatorio de la Calidad Territorial del Matarranya	Copia del certificado de adhesión	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA
B.3.8	El establecimiento tiene identificados los grupos de interés de la organización y dispone un mapa relativo a los mismos	Documental: Mapa con los colectivos con los que interactúa, con las características y su relación	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA

Nº	RESPECTO POR EL MEDIOAMBIENTE	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO
			NO APLICA
Política medioambiental responsable. Sanidad e higiene			
B.4.1	La empresa proporciona al cliente contenedores identificados para realizar una gestión adecuada de residuos, incluido aceite	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA
B.4.2	La empresa ofrece material informativo al cliente para sensibilizar sobre un uso responsable del entorno y medioambiente	Evidencia visual: Cartel buenas prácticas medioambientales colocado en lugar visible, folletos de sensibilización medioambiental	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA
B.4.3	El establecimiento dispone de una política ambiental y tiene identificados los impactos más significativos de la actividad	Documental: Política Medioambiental formalizada. Impactos de la actividad	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA
B.4.4	El establecimiento está ubicado 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 MATARRAÑA**

**REQUISITOS RECOMENDADOS
ALOJAMIENTOS**

Edición 3: Mayo de 2014

Nº	CALIDAD DEL PRODUCTO/SERVICIO	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
Criterios básicos. Requisitos legales			
R.1.1	El establecimiento dispone de un aparcamiento privado de capacidad adecuada y debidamente señalado, o en su caso, facilita información sobre un aparcamiento cercano	<i>Evidencia visual: En listado de servicios debe figurar aparcamiento propio o indicar más próximos</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.1.2	Dispone de una zona de aparcamiento para minusválidos señalado en la entrada del establecimiento	<i>Evidencia visual</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.1.3	Los precios de las actividades/productos/servicios están expuestos	<i>Documental: Listado de precios de los servicios a disposición del cliente</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.1.4	Se dispone de direcciones e información de otros alojamientos del destino, para facilitar al cliente en caso de que no haya disponibilidad	<i>Documental: Listado de los alojamientos de la Comarca con prioridad de los adheridos a la MCTM</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.1.5	El personal que está en relación con el cliente se presenta de forma verbal o está identificado	<i>Evidencia visual</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA

Nº	DESARROLLO ECONÓMICO RESPONSABLE	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
Planificación, Organización y Gestión Empresarial. Capacitación y formación. Innovación y nuevas tecnologías			
R.2.1	En la política de contratación de personal. La empresa 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	Documental: Nº de trabajadores desfavorecidos/Nº trabajadores totales	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.2.2	El establecimiento tiene establecida una política de compra responsable, seleccionando a sus proveedores, por criterios de proximidad (prioriza la compra de producto autóctonos), empresas socialmente responsables o por criterios medioambientales	Documental: Criterios de selección de proveedores y listado de los mismo	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.2.3	El establecimiento ha actualizado su espacio virtual incorporado información del establecimiento y del entorno, que permiten una promoción más atractiva y eficaz	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.2.4	El establecimiento se promociona en redes sociales	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.2.5	Existe la posibilidad de hacer reservas online a través de la web del establecimiento o a través de otro tipo de soporte	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.2.6	El establecimiento dispone de servicio WIFI gratuito para sus clientes, tanto en zonas comunes como en habitaciones, y lo publicita en el listado de servicios	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.2.7	El establecimiento No dispone de servicio WIFI por localización o acceso, pero facilita información sobre la disponibilidad del servicio más próximo	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA

Nº	COMPROMISO COCIO-CULTURAL	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
Identidad del territorio. Participación y colaboración. Solidaridad y compromiso			
R.3.1	El establecimiento organiza actividades específicas para dar a conocer la cultura autóctona de la Comarca a sus clientes: charlas, actividades gastronómicas, etc.	<i>Documental: Nº de actividades realizadas en el último año</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.3.2	La empresa fomenta el bilingüismo como signo distintivo de la cultura comarcal	<i>Evidencia visual</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.3.3	La empresa pertenece a la Asociación Empresarial del Matarranya	<i>Documental: Comprobante de pertenencia a la Asociación Empresarial del Matarranya</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.3.4	El establecimiento ha suprimido las barreras arquitectónicas y facilita la movilidad en zonas comunes	<i>Evidencia visual</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.3.5	La empresa ofrece productos específicos dirigidos a personas con discapacidad	<i>Documental: Publicitado en listado de servicios</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA

Nº	RESPECTO POR EL MEDIOAMBIENTE	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
Política medioambiental responsable. Sanidad e higiene			
R.4.1	La empresa prioriza los productos de carácter ecológico frente a otros productos de la misma gama y categoría.	<i>Documental: Listado de proveedores ecológicos y productos ecológicos consumidos por el establecimiento</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.4.2	Se fomenta la mejora y el respeto al medio ambiente entre el personal de la empresa. Sensibilización y participación en la política medioambiental de la empresa	<i>Documental: Acciones formativas e informativas. Manual buenas prácticas medioambientales. Sugerencias de mejora por parte de empleados</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
R.4.3	La empresa ha realizado un estudio de eficiencia o mejora energética y ha implantando las medidas acordadas	<i>Documental: Evidencia reducción</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA

C O M A R C A D E L

matarraña

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

**REQUISITOS EXIGIBLES
ALOJAMIENTOS**

Edición 3: Mayo de 2014

Nº	CALIDAD DEL PRODUCTO/SERVICIO	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
Criterios básicos. Requisitos legales			
EXG.1.1	El establecimiento deberá tener la sede social en la Comarca del Matarraña/Matarranya	<i>Documental: Copia de la tarjeta de identificación fiscal o DNI en caso de autónomos</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.1.2	La empresa 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	<i>Documental: Procedimiento escrito proporcionado por la Comarca y criterios unificados para todos los establecimientos</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.1.3	La empresa cumple con la normativa de accesibilidad vigente, siempre que la ubicación lo permita	<i>Certificado de accesibilidad</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA

Nº	DESARROLLO ECONÓMICO RESPONSABLE	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
Planificación, Organización y Gestión Empresarial. Capacitación y formación. Innovación y nuevas tecnologías			
EXG.2.1	La empresa cuenta con un Plan de Negocio, en el que se recogen como mínimo un organigrama de la organización, los objetivos empresariales, la política de precios, un plan económico-financiero de su actividad (inversiones, ingresos, gastos...)	Documental: Plan de Negocio	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.2.2	El establecimiento cuenta con elementos tecnológicos para la mejora de la gestión administrativa y de ocupación. Programa informático	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.2.3	La empresa lanza nuevos productos/servicios/ofertas al mercado definidos e implantados y/o establece nuevos procesos de trabajo al menos cada 2 años	Documental: Listado de nuevos productos y/o procesos implantados	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.2.4	Existe un plan de formación anual para el personal tanto externa como interna	Documental: Registro del Plan anual y seguimiento de la formación	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.2.5	Como mínimo una persona del establecimiento ha participado en un curso de formación sobre innovación y nuevas tecnologías	Documental: Copia asistencia cursos innovación y nuevas tecnologías	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.2.6	Como mínimo una persona (encargada de la atención al público) del establecimiento conoce perfectamente el funcionamiento de la Marca de Calidad Territorial y los diferentes agentes adheridos.	Evidencia visual y Documental: Participación jornadas MCTM	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.2.7	En el material informativo y promocional del establecimiento consta su pertenencia a la Marca de Calidad Territorial del Matarranya	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.2.8	El establecimiento cuenta con una placa identificativa en la entrada que le distingue como establecimiento adherido a la Marca de Calidad Territorial del Matarranya	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.2.9	El establecimiento dispone de una página web propia que responde a las exigencias actuales del mercado	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.2.10	La página web del establecimiento contiene información básica de la Comarca así como de la Marca de Calidad Territorial del Matarranya. En la firma del correo electrónico se incluye la identificación de pertenencia a la MCT Matarranya	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA

Nº	COMPROMISO COCIO-CULTURAL	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
Identidad del territorio. Participación y colaboración. Solidaridad y compromiso			
EXG.3.1	El establecimiento cuenta con un dossier actualizado con el material informativo de la Marca de Calidad Territorial del Matarraña	<i>Documental: Dossier informativo de la MCTM</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.3.2	La empresa colabora habitualmente en las distintas acciones promocionales conjuntas de la Comarca	<i>Documental: Listado de las actividades en las que el establecimiento ha participado en la promoción de la MCTM y de la Comarca</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.3.3	El establecimiento colabora y/o patrocina en acciones para el desarrollo social o cultural de interés sin ánimo de lucro	<i>Documental: Total inversiones en RSE/Beneficio</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.3.4	La empresa participa en acciones o programas de cooperación interempresarial, con empresas del sector, con el objetivo de favorecer políticas de promoción, formación o trabajos conjuntos	<i>Documental: Listado de actividades de cooperación entre empresas</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.3.5	La empresa adopta medidas de flexibilidad horaria para ayudar a la conciliación familiar	<i>Documental: Relación de permisos y cambios horarios</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.3.6	Se promueve la participación, la consulta y la negociación con los trabajadores para fomentar y mejorar la intercooperación empleado-empresa	<i>Documental: Sistema de comunicación interna</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA

Nº	RESPECTO POR EL MEDIOAMBIENTE	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
Política medioambiental responsable. Sanidad e higiene			
EXG.4.1	La empresa realiza un control de agua consumida por unidad de producto(unidad de referencia de la actividad productiva)	<i>Documental: Facturas de consumo de agua/Volumen de agua consumida por unidad producida</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.4.2	La empresa realiza un control de la energía consumida por unidad de producto	<i>Documental: Facturas de consumo de energía por unidad producida</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.4.3	La empresa ha implementado acciones para reducir el volumen de residuos generados	<i>Documental: Enumerar las medidas de minimización de residuos. Inversiones realizadas</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.4.4	Se aplican medidas para reducir la emisión de gases de efecto invernadero	<i>Documental: Acciones implementadas. Inversiones realizadas</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXG.4.5	Se aplican medidas para integrar el establecimiento en el entorno, para evitar impactos paisajísticos	<i>Documental: Acciones implementadas. Inversiones realizadas</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA

C O M A R C A D E L

matarraña

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

**REQUISITOS EXCELENCIA
ALOJAMIENTOS**

Edición 3: Mayo de 2014

Nº	CALIDAD DEL PRODUCTO/SERVICIO	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
Criterios básicos. Requisitos legales			
EXC.1.1	La empresa o establecimiento cuenta con alguna certificación, reconocimiento, premio p.e. pertenece a una denominación de origen, C de calidad, premio aragon de medioambiente, premio excelencia empresarial.....	<i>Documental: Copia de la certificación o premio</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA

Nº	DESARROLLO ECONÓMICO EXCELENTE	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO
			NO APLICA
	Planificación, Organización y Gestión Empresarial. Capacitación y formación. Innovación y nuevas tecnologías		
EXC.2.1	La empresa cuenta con un Plan de Marketing Estratégico	Documental: Copia del Plan de Marketing Estratégico	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA
EXC.2.2	La empresa 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	Documental: Implantar un sistema de gestión por procesos basado en , p.e. Q de calidad turística, ISO 9001	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA
EXC.2.3	El establecimiento ha contratado como mínimo una persona con minusvalías	Evidencia visual	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA
EXC.2.4	El establecimiento aplica políticas de Marketing Responsable en los diferentes ámbitos: integridad del producto, divulgación, embalaje y etiquetado del producto, política de precios y comercialización	Documental: Implementación del Plan de Marketing Responsable	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA
EXC.2.5	El establecimiento ha implantado y certificado un modelo de Calidad de referencia en relación con su sector económico/servicio: Q de calidad turística, ISO 9001...	Documental: Certificado de implantación de Q de calidad turística, ISO 9001	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA
EXC.2.6	La empresa ha implantado el modelo EFQM en su organización	Documental: Certificado de implantación de EFQM	CUMPLIMIENTO
			<input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO
			NO APLICA

Nº	COMPROMISO COCIO-CULTURAL	EVIDENCIAS	CUMPLIMIENTO NO APLICA
Identidad del territorio. Participación y colaboración. Solidaridad y compromiso			
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	<i>Evidencia visual. Ubicado en núcleo de población catalogada y/o edificio catalogado por técnico competente</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXC.3.2	La empresa realiza acciones de promoción en las que trasmite los valores de la organización	<i>Documental: Acciones de promoción realizadas</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXC.3.3	El establecimiento se ha integrado en alguna agrupación de interés que defienda y/o ponga en valor la idiosincrasia sociocultural del Matarranya	<i>Justificante de pertenencia</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXC.3.4	La empresa colabora y/o patrocina alguna agrupación de interés sin ánimo de lucro	<i>Justificante de colaboración</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXC.3.5	La empresa colabora y/o patrocina alguna manifestación cultural autóctona de la Comarca	<i>Justificante de colaboración o patrocinio</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXC.3.6	El establecimiento dona un % de sus beneficios a fines benéficos	<i>Justificante de donación</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA
EXC.3.7	La empresa cumple con los atributos recomendables de Compromiso Socio-Cultural recogidos en el Manual de Buenas Prácticas del SICTED	<i>Evidenciar el cumplimiento de los atributos Socio-Cultural del SICTED</i>	CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA

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