

# MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL



## PREAMBULO

Los hosteleros de la Comarca de Los Vélez se comprometen en el proceso de calidad “**Los Vélez Calidad**”, y con vista al uso de la marca en la prestación de servicios turísticos, así como para la valorización del saber-hacer de la profesión.

Esta primera acción deberá permitir:

- Una valoración del saber-hacer profesional.
- Una reflexión colectiva en el seno del sector sobre acciones más amplias de prestación de servicios y de promoción.
- Una acción más intensa en el porvenir de nuevas ofertas, así como sobre la calidad de los establecimientos y sobre el papel de las empresas turísticas en el territorio.
- Una acción colectiva en relación con otras redes de la Comarca para una coherencia del objetivo de Calidad, y una sinergia de desarrollo conjunto (artesanos, agroalimentario, servicios culturales...)

## A) NORMAS GENERALES DE CALIDAD REFERIDAS AL SERVICIO

TÍTULO 1º. DISPOSICIONES GENERALES DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURANTES

### 1.1.- Situación geográfica

En materia de alojamientos y de restauración, los negocios certificados deben:

- Situarse en un entorno de calidad caracterizado por la ausencia de contaminación auditiva, visual y olfativa,
- y tener un entorno inmediato y un interior caracterizado por una decoración adecuada.

Estos negocios no pueden estar situados en la proximidad inmediata de una fábrica, de una vía férrea o de una explotación ganadera, etc. Este elemento será considerado caso por caso por el Comité de Gestión y Control en relación al producto considerado y a su zona de implantación.

Quedarían fuera de esta catalogación los establecimientos que estuviesen en zonas próximas a fábricas, industrias, vertederos, instalaciones o actividades incluidas en los anexos I y II de

la Ley 7/1994, de 18 de mayo, de Protección Ambiental que provoquen efectos contaminantes, ruidos o molestias que afecten al turista, conforme a las distancias que establezca la administración regional de Turismo.

### **1.2.- Elección de materiales**

Cada municipio componente de Los Vélez está caracterizado por una forma particular de sus edificios, a menudo de arquitectura tradicional, por una elección de materiales de fachada y de tejados, por un dimensionamiento de apertura de las calles, y por unos colores de revoco y pintura.

Cada negocio certificado deberá adaptarse a estas características locales y fundamentalmente:

- Materiales y colores adaptados al municipio de implantación.
- Respeto a volúmenes y estilo existentes en el cuadro de rehabilitación de edificios.
- Habrá que tener en cuenta las diferencias arquitectónicas existentes entre casas antiguas y zonas de nueva ampliación

### **1.3.- Prestaciones anexas**

Además del respeto a las condiciones relativas a su entorno y a los materiales utilizados, los negocios certificados “Los Vélez Calidad” deben proporcionar a sus clientes diversos servicios anexas:

#### **1.3.1.- Vitrina de productos locales**

Esta vitrina es obligatoria para alojamientos y restaurantes.

Ella debe presentar a la clientela un panel de producciones certificadas de la Comarca de Los Vélez: agroalimentarias y artesanales. Solamente será exigida la presentación de productos. La venta será dejada a la libre decisión de los prestatarios. Si no hay venta directa por el negocio, se indicará por carteles los puntos más próximos de venta.

#### **1.3.2.- Puesta a disposición de la clientela de informaciones turísticas y de utilidad**

Además de la presentación de diversos atractivos turísticos de la comarca, el prestatario pondrá a disposición de la clientela informaciones de carácter local, fundamentalmente en materia de ocio y cultura.

Se pondrá igualmente a disposición de la clientela una ficha relativa a los diversos servicios de proximidad con localización y horarios (comercios, bancos, teléfono, médicos, farmacias, veterinarios, cultos religiosos, etc.), editada en español, con traducción al inglés y francés.

Estos documentos deberán estar puestos a disposición en suficiente cantidad.

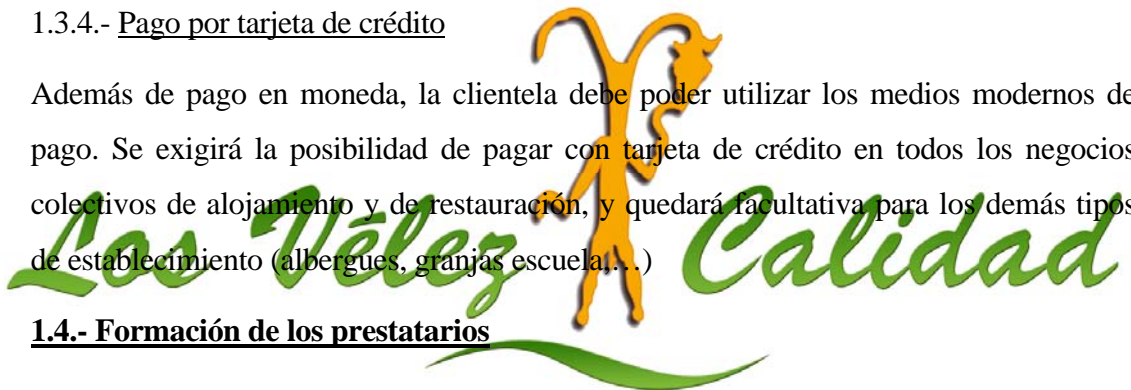
### 1.3.3.- Ficha de evaluación

Una ficha será puesta a disposición de la clientela que permita reflejar sus observaciones. Esta ficha permitirá:

- afinar los productos certificados para responder mejor a la demanda de la clientela.
- y para identificar mejor las quejas eventuales de diversos utilizadores de los negocios certificados.

### 1.3.4.- Pago por tarjeta de crédito

Además de pago en moneda, la clientela debe poder utilizar los medios modernos de pago. Se exigirá la posibilidad de pagar con tarjeta de crédito en todos los negocios colectivos de alojamiento y de restauración, y quedará facultativa para los demás tipos de establecimiento (albergues, granjas escuela, ...)



## **1.4.- Formación de los prestatarios**

Una mayor profesionalización debe permitir a los actores económicos identificar y satisfacer mejor la demanda de la clientela.

Todos los gestores de negocios certificados deben ser especialmente intermediarios de comunicación con la clientela turística, y de hecho poder aportar a ésta informaciones sobre la historia, el patrimonio y la vida cultural de la comarca. Por ello, si ya no lo ha hecho, el prestatario debe comprometerse a seguir a corto plazo una formación sobre:

- conocimiento de los diferentes atractivos turísticos ligados a la Comarca y al turismo en la provincia, a las animaciones cercanas, etc.
- nociones de lenguas extranjeras, más particularmente en inglés.

Por otra parte, no se improvisa un profesional del turismo. La formación de base de los gestores debe incluir un módulo sobre técnicas de acogida y de contabilidad.

Además APROVELEZ organizará al menos una jornada anual, que será propuesta a los prestatarios certificados, con el fin de informar a éstos de la evolución del programa y de los nuevos servicios.

Esas jornadas serán el momento para efectuar balances por sector.

### **1.5.- Identificación de los negocios certificados**

La identificación común de los diversos negocios certificados será efectuada:

- en el exterior bajo forma de rótulo según la carta gráfica.
- en el interior, en exposición al público, del certificado expedido por el Comité de Gestión y Control de acuerdo con el modelo que figura en la Carta Gráfica que dice: “Este local posee la marca de calidad “Los Vélez Calidad” por resolución del Comité de Gestión y Control de la marca del día.....”

### **1.6.- Responsabilidad ambiental de las empresas**

De acuerdo a las recomendaciones comunitarias, los establecimientos turísticos que adquieran la marca de calidad territorial “Los Vélez Calidad” deberán velar por minimizar el impacto ambiental de su actividad y promover la conservación del entorno natural y cultural de la comarca, al tratarse del principal atributo de singularidad de la oferta turística.

En este contexto desarrollarán medidas destinadas a la limitación del consumo energético y de agua, a la reducción de la producción de residuos, a propiciar el uso de fuentes de energía y productos renovables, así como promover la comunicación y educación ambiental.

En concreto los establecimientos que adquieran la marca deberían cumplir las siguientes normas generales de calidad ambiental:

- Permisos de evacuación para aguas residuales en regla.
- Deberá aplicar medidas de ahorro o reutilización de agua en todo el proceso productivo.
- Gestión de recogida selectiva de residuos.
- Ahorro de uso de materiales y reutilización.
- Compromiso de realizar controles de ruido y vibraciones (interior y exterior), más allá de la normativa.

- Cumple con criterios de ahorro energético: mantenimiento de equipos, iluminación de bajo consumo, optimización de tiempos, aplicación de aislamientos etc.
- Utilización prioritaria de energías renovables, especialmente energía solar térmica para agua caliente
- Control de la contaminación lumínica exterior (ahorro de iluminación nocturna con detectores de presencia o programadores, inclinación de los focos de luz).
- Aplicación de medidas que reduzcan emisiones olorosas al entorno.
- Medidas correctoras ante erosión del entorno, cuando el establecimiento esté ubicado fuera del casco urbano.
- Medidas correctoras ante posible contaminación atmosférica.
- Integración paisajística de la actividad.

## TITULO 2ª. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS DE CADA PRODUCTO DE ALOJAMIENTOS Y RESTAURACION

### **2.1. HOTELES Y APARTAMENTOS TURÍSTICOS**

#### 2.1.1.- Disposiciones generales

Se consideran como establecimientos hoteleros y apartamentos turísticos rurales aquellos que cumplan los siguientes requisitos:

- a) Estar constituidos por una sola edificación, aunque pueden contar con unidades anejas independientes.
- b) No superar tres plantas, sin que a estos efectos se contabilicen las zonas abuhardilladas y de trasteros. Estas zonas no superarán un veinticinco por ciento de la ocupación de esa planta.
- c) Adecuarse a las características constructivas propias de la comarca.
- d) Su capacidad de alojamiento no será inferior a veintiuna plazas.
- e) Ofrecen, directa o indirectamente, servicios o actividades complementarias vinculados con el entorno rural.
- f) Están dotados de zonas ajardinadas o patio interior, salvo aquellos que estén ubicados en el núcleo principal de población.

Tendrá un nivel mínimo de confort resultado de la reglamentación nacional y regional exigida para la totalidad de los negocios de alojamiento. Los hoteles que pretenden la certificación “**Los Vélez Calidad**” deben estar clasificados como mínimo con “dos estrellas”, según los criterios definidos en la reglamentación en vigor.

### 2.1.2. Disposiciones específicas

Los hoteles para beneficiarse de la certificación “Los Vélez Calidad” deberán cumplir las condiciones siguientes:

- Acondicionamiento interior:

El acondicionamiento general del hotel y de las habitaciones debe ser armonioso (colores conjuntados, materiales de calidad, etc.). Por otra parte, suelos, paredes y techos deben estar limpios y en perfecto estado.

- Cama:

La cama, obligatoriamente en buen estado, debe estar constituida de somier en listones de tabla, antes que metálicos y excluirá en cualquier caso a los colchones de espuma. Un protege-colchones es obligatorio.

- Sanitarios:

En cada habitación se exige un cuarto de baño aislado e independiente, comprendiendo ducha o baño, lavabo y WC (bidet facultativo). Estará embaldosado en el suelo.

- Desayuno:

Se ofrecerá a la clientela un desayuno esmerado a base de productos locales (charcutería, repostería, pan artesano, mermeladas, miel, aceite etc.)

- Informaciones generales y vitrina de productos locales:

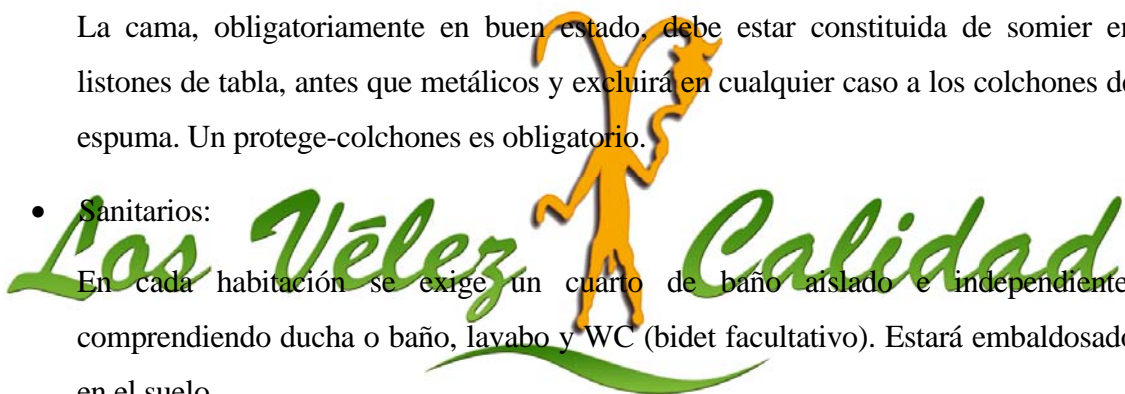
Estarán instalados y puestos a disposición de la clientela.

La vitrina de productos locales y las informaciones previstas.

- Calefacción y aire acondicionado:

Todos los edificios o dependencias turísticas dispondrán de un sistema de aire acondicionado y calefacción.

- Las plantas y jardines:



Cada establecimiento tendrá a ser posible un pequeño jardín con plantas, árboles o flores; esto contribuye a mejorar la imagen general y el ambiente del edificio.

Cuando no sea posible habilitar un jardín se colocarán macetas en buen estado en las ventanas, balcones de la fachada principal y en puerta de acceso.

- Lencería:

Sábanas, toallas, colchas y mantas, seleccionados en materiales de calidad y larga duración adecuados para el uso en hostelería.

Las mantas se elegirán en colores lisos y que sean ligeras. Cada habitación estará equipada con dos mantas por cama y una extra en el armario.

- Luz:

La luz es un elemento fundamental a la hora de crear ambiente: Varios focos de luz indirecta en un local provocan una sensación de recogimiento, tranquilidad e intimidad; mientras que una luz potente y central invita menos al reposo y la tranquilidad. Siempre que sea posible se evitarán las luminarias tipo tubo fluorescente.

- Las persianas:

Siempre serán de madera, y a ser posible de tipo tradicional de la Comarca.

- Acabados de ventanas y puertas.

A ser posible de madera. Nunca en aluminio, a no ser que estén lacados en blanco.

- Periodo de apertura:

Los hoteles mantendrán sus instalaciones abiertas al público durante todo el año.

- Emisión de facturas:

Como requiere la legislación turística, todos los establecimientos estarán obligados siempre a emitir facturas legales a sus clientes y a conservar las copias durante un año. En la factura debe figurar el nombre, categoría, dirección, teléfono y el NIF del establecimiento. Se debe especificar los importes por conceptos y especificar (añadir) el IVA.

- Régimen de alquiler de los apartamentos:





Los apartamentos en los hoteles se pueden alquilar por semanas completas, quincenas o meses, siempre que no se destine durante más de tres meses al mismo cliente.

- Admisión de animales:

Los hoteles deben especificar en su publicidad si admiten o no animales, y en caso afirmativo, si éstos pueden compartir las dependencias de los clientes o tienen habilitado un recinto en el exterior del edificio. Y si se cobra por este servicio.

- Carteles identificativos:

Se recomienda que el cartel identificativo del hotel esté bien iluminado, pero se prohíbe el uso de carteles luminosos.

- Reservas:

Cada establecimiento llevará un libro u hoja de reservas donde se anotarán en cada caso los datos, dirección y teléfono, condiciones, nº de habitaciones reservadas y precios.

Cuando el cliente realice una reserva ésta se mantiene hasta las 20,00 horas del día de llegada, a partir de este momento podemos disponer de la habitación a no ser que haya entregado una señal o anticipo o nos avise de que llegará más tarde; en este caso se debe mantener la habitación bloqueada por un periodo de tiempo acorde con (igual al que cubre) la señal o anticipo.

El fax y correo electrónico es un instrumento muy obligatorio (necesario) para los hoteles, que suelen tener mayor volumen de reservas y mayor contacto con intermediarios turísticos.

- El Prepago:

En temporada alta se puede exigir prepago mediante transferencia bancaria o giro postal por un importe igual al 40% del periodo reservado.

Los apartamentos turísticos podrán exigir el 40% para periodos de estancia inferiores al mes y un 25% para un mes de estancia.

El establecimiento enviará siempre una carta (y/o llamada) de confirmación de la reserva en cuanto llega el anticipo a su cuenta.

- Los productos:

Hemos de tener siempre presente que el punto fuerte de nuestra oferta gastronómica deben ser los productos naturales y artesanales de la zona, la cocina tradicional y la elaboración casera.

- Servicios de limpieza:

Las habitaciones y cuartos de baño se limpiarán y ventilarán a diario. Las toallas y sábanas se cambiarán todos los días a ser posible, o cada 3 días como mucho, y siempre que se produzca una salida de clientes.

Cuando el cliente se aloja en régimen de apartamento se realizará el servicio de limpieza a diario a menos que el cliente exprese su deseo en sentido contrario y quede constancia de ello.

- Procedimiento de limpieza de habitaciones:

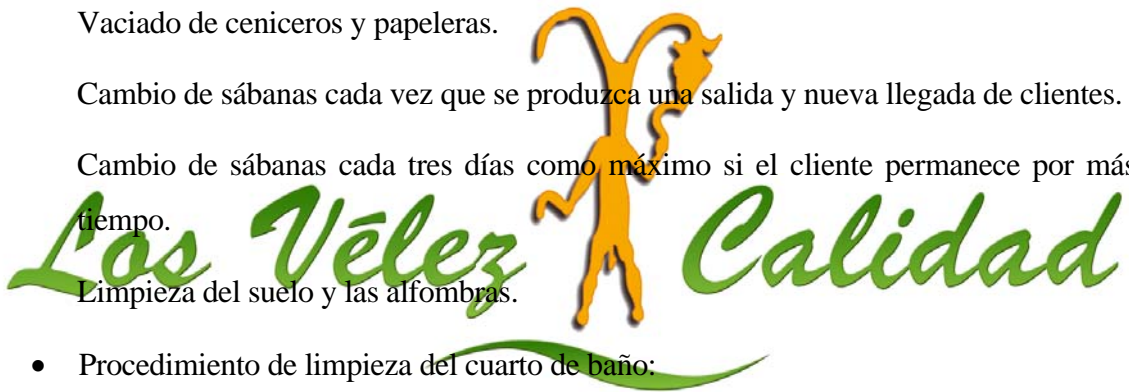
Ventilación de las dependencias.

Vaciado de ceniceros y papeleras.

Cambio de sábanas cada vez que se produzca una salida y nueva llegada de clientes.

Cambio de sábanas cada tres días como máximo si el cliente permanece por más tiempo.

Limpieza del suelo y las alfombras.



- Procedimiento de limpieza del cuarto de baño:

Diario

Limpieza de lavabo, inodoro y bañera o ducha.

Reposición de toallas que estén sucias cada dos días si el cliente permanece más tiempo.

Reposición de papel higiénico.

Reposición de jabón, gel, etc.

En los apartamentos se limpiarán también a diario, a excepción de la vajilla y menaje de cocina.

- La animación turística:

Es un servicio fundamental que contribuye a alargar la estancia de la clientela y a conseguir mayor satisfacción durante la estancia.

Se pueden ofrecer actividades directamente, y de acuerdo a los requisitos exigidos por la normativa regional vigente, como paseos a caballo, en bicicleta, rutas a pie con o sin acompañante.

Cuando no disponemos de este servicio en el propio negocio debemos disponer de información de las empresas de la Comarca que los realizan, horarios, precios y teléfono de reservas. Se puede llegar a un acuerdo de comisiones y descuentos.

- La formación y cualificación del personal:

El personal en contacto con el cliente debe tener un nivel de cualificación elevado, conocer las técnicas y el procedimiento para realizar las siguientes tareas:

- Gestionar las reservas
- Llevar los documentos de control
- Controlar la facturación y gestión
- Conocer la normativa turística
- Trato personalizado de la clientela
- Buscar el mayor nivel de satisfacción para el cliente



- Hoja de Control de Ocupación y Gestión.

La mejor forma de hacer previsiones económicas y detectar los fallos y las oportunidades de negocio, es disponer de datos de gestión y ocupación. Para este fin debe existir en cada establecimiento una hoja de control que se debe rellenar manualmente y entregarlas al Comité de Gestión y Control para que los datos sean procesados y analizados, y podamos extraer unas conclusiones anuales acerca de:

- % de ocupación de la Comarca.
- Nivel de ventas.
- Procedencia de la demanda.
- Periodo de afluencia de turistas.
- Capacidad de gasto del cliente.

En estos datos e índices de ocupación la empresa podrá basar su estrategia comercial y las previsiones económicas para la temporada siguiente.

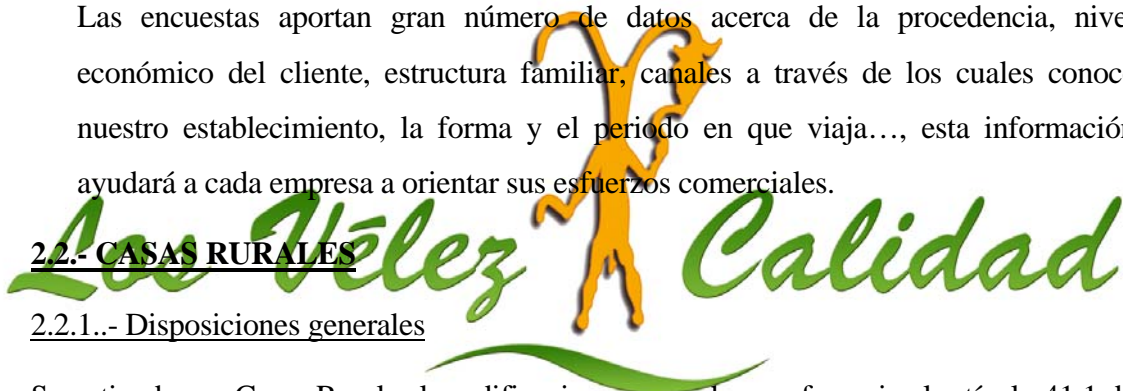
- La Encuesta a clientes:

La encuesta es otra de las formas de control imprescindible para que un propietario conozca la imagen que el público tiene de su negocio.

Saber lo que el cliente opina del servicio y las instalaciones nos permitirá:

- mejorar la oferta
- corregir errores o defectos
- ser más competitivos
- satisfacer a la demanda
- conocer los gustos del cliente

Las encuestas aportan gran número de datos acerca de la procedencia, nivel económico del cliente, estructura familiar, canales a través de los cuales conoce nuestro establecimiento, la forma y el periodo en que viaja..., esta información ayudará a cada empresa a orientar sus esfuerzos comerciales.



#### 2.2.1.- Disposiciones generales

Se entiende por Casas Rurales las edificaciones a que hace referencia el artículo 41.1 de la Ley 12/1999, de 15 de diciembre, del Turismo, que reúnan los siguientes requisitos:

- a) Tratarse de viviendas de carácter independiente, incluidas las edificaciones dependientes de las mismas tales como cuartos de apero, cuadras, cobertizos u otras de similar naturaleza.
- b) No existir, en ningún caso, más de tres viviendas en el mismo edificio.
- c) No superar su capacidad de alojamiento las veinte plazas.

#### 2.2.2.- Disposiciones específicas

Conforme a la clasificación legal existente en la legislación regional, las casas rurales pueden ser de categoría básica y superior, aunque ambos casos son susceptibles de

adquirir la marca “Los Vélez Calidad”, siempre y cuando cumplan los siguientes requisitos:

1. Predominio de materiales naturales y elementos tradicionales en la construcción, decoración, mobiliario y equipamientos.
2. Especial atención a cuestiones medioambientales, tales como los residuos, aislamiento térmico y ahorro de energía y agua, con medidas concretas para reducir sus impactos.

A. Establecimientos de alojamiento no compartido.

Conservación y funcionamiento. En estos casos tiene que existir una persona responsable que cuidará mediante visitas periódicas la reposición de agua y combustible, en su caso, y del buen estado de las instalaciones, y cuyo nombre, dirección y teléfono, se pondrá en conocimiento de las personas usuarias.

a) Salones y comedores:

1. Salón comedor adecuado a la capacidad máxima del establecimiento, debidamente equipado para su uso. Su tamaño guardará relación con la capacidad reglamentaria, con una superficie mínima de 12 m<sup>2</sup> que puede estar repartida entre dos estancias.

2. Si el periodo de funcionamiento comprende los meses de octubre a abril, ambos inclusive, estarán dotadas de calefacción capaz de alcanzar y mantener durante su utilización una temperatura ambiental de 19° C.

3. El mobiliario y la decoración deben alcanzar un nivel óptimo de adecuación respecto a la estética rural andaluza.

b) Cocina:

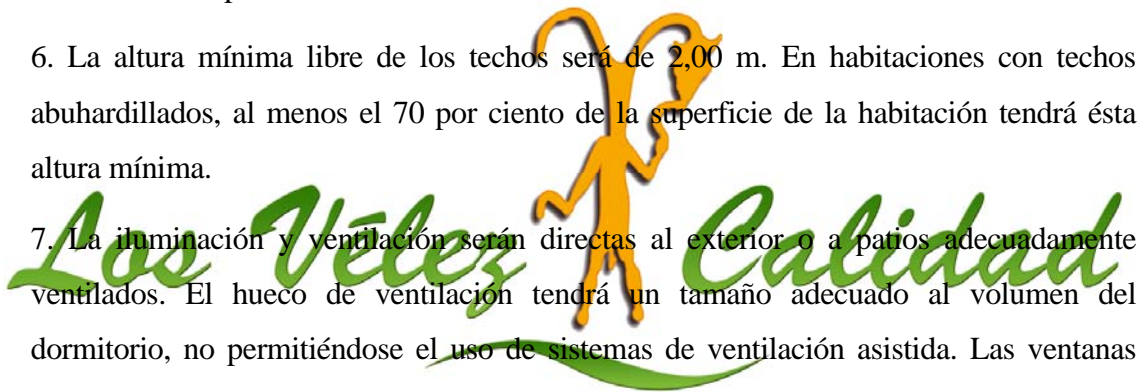
1. Tendrá la superficie suficiente en función de la capacidad de alojamiento, debiendo estar provisto de cocina con varios fuegos, horno o microondas, frigorífico, lavadora, vajilla, cubertería, cristalería, utensilios de cocina y de limpieza.

2. Fregadero y escurridor con agua corriente fría y caliente.

3. Dispondrá de ventilación directa o forzada para renovación de aire y extracción de humos

c) Dormitorios:

1. La superficie mínima de las habitaciones será de 7 m<sup>2</sup> para habitaciones individuales, y de 10 m<sup>2</sup> para habitaciones dobles. Por cada plaza adicional deberá disponer de 4 m<sup>2</sup> adicionales. Se excluye del cómputo la superficie destinada a terraza y la ocupada por el cuarto de baño, mientras se puede incluir aquella ocupada por armarios empotrados.
  2. El tamaño mínimo de las camas será de 190 x 90 cms. para individuales, y de 190 x 140 cms. si es doble. No se contabilizan como plazas los sofás-cama, ni las literas.
  3. El mobiliario de las habitaciones deberá contar, en todo caso, con mesillas de noche y una cama por plaza de al menos 90x 180 cm. si es individual, o de 135x180 cm. si es doble. El somier será de elevada rigidez, no permitiéndose el uso de colchones de lana o gomaespuma.
  4. Un armario para cada cuatro plazas, con un número de perchas adecuado, que se puede ubicar en cualquiera de las habitaciones.
  5. Punto de luz próximo a la cama.
  6. La altura mínima libre de los techos será de 2,00 m. En habitaciones con techos abuhardillados, al menos el 70 por ciento de la superficie de la habitación tendrá ésta altura mínima.
  7. La iluminación y ventilación serán directas al exterior o a patios adecuadamente ventilados. El hueco de ventilación tendrá un tamaño adecuado al volumen del dormitorio, no permitiéndose el uso de sistemas de ventilación asistida. Las ventanas estarán dotadas de tapaluces, persianas o cortinas.
  8. Si el periodo de funcionamiento comprende los meses de octubre a abril, ambos inclusive, deberán contar con calefacción capaz de alcanzar y mantener durante su utilización una temperatura ambiental de 19° C.
  9. El acceso a las mismas será siempre desde elementos comunes. En ningún caso se podrá acceder a través de otra habitación.
  10. Dispondrá de lencería de cama adecuada al número de ocupantes, a razón de un juego por semana.
- d) Servicios Higiénicos:



1. Contarán con un cuarto de baño completo por cada 6 plazas o fracción, dotado de agua fría y caliente, y equipado con lavabo, bañera o ducha, e inodoro. Habrá de estar situado en el mismo cuerpo de edificación que las habitaciones.
2. Estará dotado de espejo, toallero, perchero y repisa para los objetos de tocador.
3. El caudal de agua caliente disponible deberá asegurar el aseo, incluyendo ducha, de todas las personas usuarias a lo largo de una hora.
4. Tendrán ventilación directa o forzada.
5. Dispondrá de lencería de baño adecuada al número de ocupantes, a razón de dos juegos por semana.

e) Otras Condiciones:

1. Calefacción ambiental para todo el edificio con instalación fija, capaz de mantener al mismo tiempo una temperatura mínima en todo el edificio de 19° C, con sistema regulador de temperatura.

2. Instalación eléctrica a 220 V según REBT, totalmente empotrada y con toma de tierra

B. Establecimientos de alojamiento compartido.

A los requisitos mencionados para los establecimientos de alojamiento no compartido habría que añadir los siguientes adicionales:

1. El mobiliario de las habitaciones debe contar con una silla por cada dos plazas, mesita, y armario propio.
2. La existencia de cocina a disposición de los clientes es optativa. Si existiera esta deberá ser distinta a la de la persona propietaria.
3. El cuarto de baño debe ser de uso exclusivo para los/las clientes. Debe contar con media bañera y bidé.

## **2.3.- LA RESTAURACION**

### **2.3.1.- Disposiciones generales**

Ninguna clasificación nacional es exigida en materia de restaurantes para solicitar la certificación “Los Vélez Calidad“.

Los restaurantes deben estar ubicados en un edificio tradicional o que, sin serlo, se adecue a las características arquitectónicas tradicionales de la comarca.

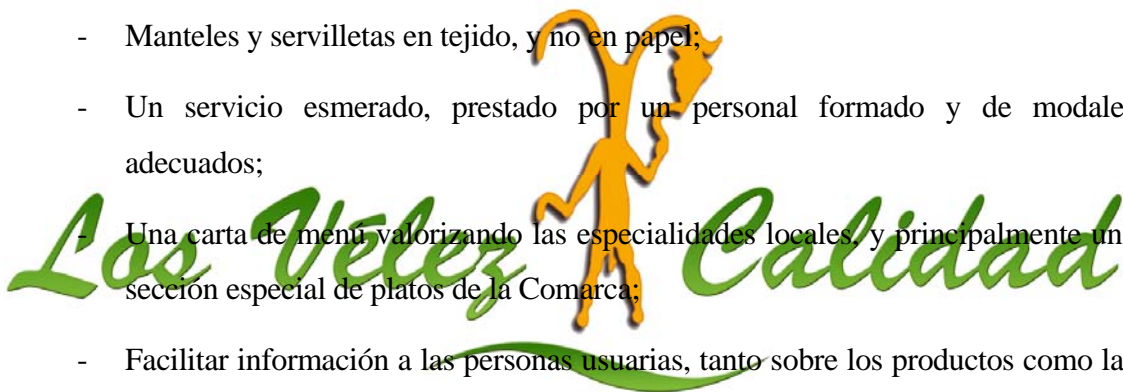
Además la decoración, mobiliario, vajilla y demás elementos sea adecuada a los modelos tradicionales de la comarca.

Los negocios certificados deberán tener unos horarios y periodos de apertura adaptados a los flujos y necesidades de los visitantes.

### 2.3.2. – Disposiciones específicas

Para beneficiarse de la certificación, los restaurantes deberán tener y ofrecer:

- Un hall de acogida separado de la sala de restauración;
- Unos servicios sanitarios que no estén en relación directa con la sala de restauración, y que no estén en el exterior del edificio;
- Un confort general de calidad con débil nivel de música ambiental, si eventualmente existiese y de la iluminación; en ningún caso habrá televisores ni máquinas de juegos dentro de la sala de restauración ni en el hall de acogida;
- Mantel y servilletas en tejido, y no en papel;
- Un servicio esmerado, prestado por un personal formado y de modales adecuados;
- Una carta de menú valorizando las especialidades locales, y principalmente una sección especial de platos de la Comarca;
- Facilitar información a las personas usuarias, tanto sobre los productos como las recetas de la comarca
- Informaciones generales y vitrina de productos locales.



### 2.3.3.- Caso particular de hoteles-restaurantes

Para los hoteles-restaurantes, la certificación deberá hacerse para las dos actividades. Si uno de los dos productos es demasiado deficiente o si hay disparidad muy importante constatada entre los dos productos, la solicitud será rechazada.

## 2.3.- ALBERGUES Y GRANJAS ESCUELAS

### 2.3.1.- Disposiciones generales

Se considera como **albergue** aquella instalación destinada para estancias cortas y dirigida básicamente a personas usuarias especializadas, interesadas en el conocimiento de la comarca, en la naturaleza o en los modos de vida locales.



Sus principales finalidades son acoger a visitantes y promocionar el uso público y los valores naturales del entorno. Complementariamente puede ofrecer actividades de educación ambiental o similares.

Dispondrá de facilidades de cocina para las personas usuarias, sin perjuicio de poder ofrecer además mantenimiento y otros servicios. Se permitirá en ellas la habilitación de habitaciones triples o habitaciones de ocupación múltiple con literas de dos camas, hasta un máximo de ocho plazas por habitación y a razón de una cama-litera de dos plazas por cada 4 m<sup>2</sup> de superficie de habitación. Las instalaciones sanitarias pueden ser colectivas, pero separadas por sexo, con una relación de un aparato sanitario (inodoro, placa de ducha, y lavabo) por cada 7 plazas. Dispondrán además de estancias de uso social común, a razón de un mínimo de 1'5 m<sup>2</sup> por cada plaza reglamentaria.

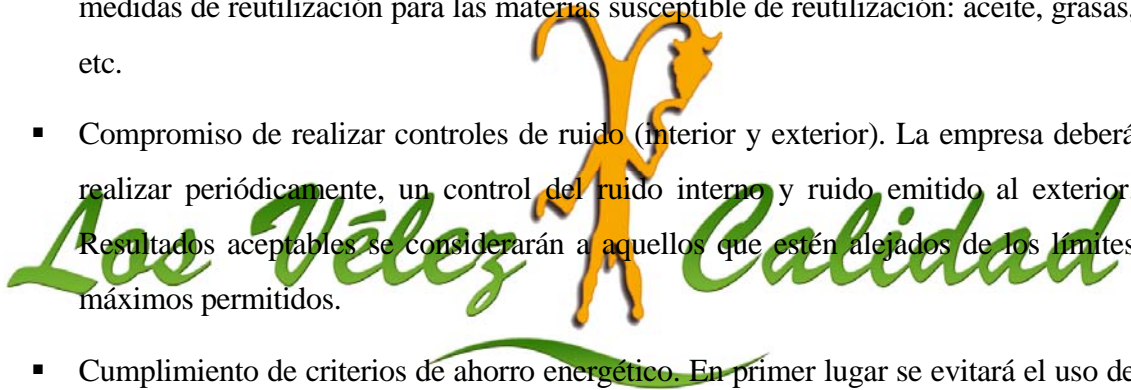
Se define como **Aulas de la Naturaleza**, aquellos alojamientos con equipamiento destinado a fines esencialmente educativos y de disfrute de la Naturaleza, dirigido a visitantes aislados/as y grupos organizados, escolares en la mayoría de los casos, donde se llevan a cabo programas de actividades durante estancias cortas. Los servicios que presta este equipamiento se relacionan con la interpretación de los procesos naturales, educación ambiental y actividades relacionadas con el propio Espacio Natural. Además estos centros deben dotarse de las instalaciones necesarias para proporcionar servicios de alojamiento y mantenimiento a las personas usuarias.

Se define como **Granja-escuela** aquel establecimiento de alojamiento con servicios complementarios orientados al acercamiento a la vida rural a través de la práctica de actividades propias de una explotación agropecuaria, tales como la horticultura, talleres agroalimentarios y de artesanía, ganadería y cuidado de animales domésticos, y generalmente destinado a grupos infantiles y juveniles. En cuanto al alojamiento, por defecto se presume la figura de albergue.

## B) NORMAS GENERALES DE CALIDAD AMBIENTAL EN LA ACTIVIDAD HOSTELERA

- Permisos de evacuación para aguas residuales en regla. En caso de encontrarse en casco urbano presentará el permiso de adhesión a la red de saneamiento público; de encontrarse fuera de casco urbano no se permitirá la existencia de pozos o zanjas no autorizados que permitan la filtración de las aguas hasta ríos o arroyos, sino la utilización de una fosa aséptica autorizada.

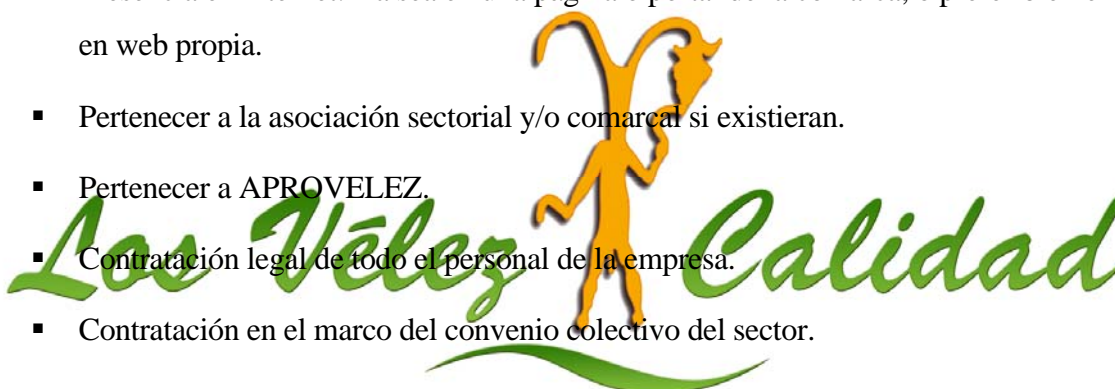
- Deberá aplicar medidas de ahorro o reutilización de agua en todas las instalaciones. La empresa deberá realizar un análisis de las fuentes de utilización y volumen consumido de agua, para poder a continuación adoptar medidas eficaces de reducción de consumo mediante adaptación de la maquinaria e instalaciones.
- Gestión de recogida selectiva de residuos. Se realizará la recogida selectiva de residuos en todo el establecimiento, disponiendo contenedores específicos debidamente señalizados y de diferentes colores. Se evitará la acumulación de basura en el establecimiento, retirándola tantas veces como sea necesario y depositándola en el contenedor destinado al tipo de residuo: materia orgánica, vidrio, plástico, papel,...
- Ahorro de uso de materiales y reutilización. Se realizará una descripción breve de las materias utilizadas y a partir de ahí, medidas para reducir y optimizar tanto su consumo como los residuos generados debido a su utilización. Además, desarrollar medidas de reutilización para las materias susceptible de reutilización: aceite, grasas, etc.
- Compromiso de realizar controles de ruido (interior y exterior). La empresa deberá realizar periódicamente, un control del ruido interno y ruido emitido al exterior. Resultados aceptables se considerarán a aquellos que estén alejados de los límites máximos permitidos.
- Cumplimiento de criterios de ahorro energético. En primer lugar se evitará el uso de combustibles fósiles, y en cualquier caso de utilizarán combustibles de bajo poder contaminante. Se adoptarán medidas de reducción de consumo eléctrico como: utilización de sistemas de iluminación de bajo consumo, termostatos para regular temperaturas, optimización de tiempos, aislamientos adecuados, etc.
- Control de la contaminación lumínica exterior (ahorro de iluminación nocturna con detectores de presencia o programadores, inclinación de los focos de luz). La contaminación se produce por un exceso de luz, debido a la creencia de que cuanto mayor sea la potencia de iluminación esta será mejor. Esta creencia no es cierta, ya que el exceso de potencia puede producir sobras, zonas oscuras, deslumbramiento, etc. Se debe adaptar la potencia lumínica al tipo de superficie a iluminar, y la ubicación del dispositivo lumínico. No se deberán exceder los límites máximos establecidos para luz exterior.



- Integración paisajística de la actividad. En el caso de que esté fuera del casco urbano, la distribución y estructura deberá de integrarse en la medida de lo posible con el medio, mediante revegetación autóctona, espacios abiertos, reduciendo los movimientos del suelo, respetando los ciclos de reproducción de la fauna autóctona, etc.
- Información a los clientes sobre el uso correcto del servicio y las actividades realizadas en las inmediaciones para no perjudicar a las personas y al medio ambiente.

### C) NORMAS GENERALES DE CALIDAD SOCIAL Y ECONÓMICA EN LA ACTIVIDAD PRODUCTIVA

- Evaluar periódicamente satisfacción del cliente, arbitrando un sistema visible de recogida de sugerencias.
- Presencia en internet. Ya sea en una página o portal de la comarca, o preferiblemente en web propia.
- Pertener a la asociación sectorial y/o comarcal si existieran.
- Pertener a APROVELEZ.
- Contratación legal de todo el personal de la empresa.
- Contratación en el marco del convenio colectivo del sector.
- Cumplimiento de la igualdad de oportunidades y de trato en la retribución entre todas las personas, con especial énfasis en la no discriminación salarial por razón de sexo y origen.
- Que la empresa colabora con entidades sociales y/o culturales del entorno.
- Integración de procesos (producción, distribución, comercialización) entre empresas del territorio, preferentemente que cuenten con la marca ya otorgada.
- Existencia de mecanismos de participación de los trabajadores en la organización del trabajo y en las decisiones que les afecten, así como existencia de procedimientos para recoger sugerencias, quejas o propuestas.
- Existencia de acciones de formación permanente y de manera continuada para el empresario y sus trabajadores.



- Realización del preceptivo plan de riesgos laborales que corresponda con la actividad de la empresa.
- Información clara, cierta y completa sobre la oferta a los clientes (publicidad no engañosa).
- Cumplimiento de los contratos y compromisos, verbales y/o escritos, establecidos con los clientes y proveedores.
- Mantenimiento de la confidencialidad en la relación con los clientes, con especial énfasis en la protección de datos que el cliente aporte.

