

CARTA ESPECIFICA

LUGARES PATRIMONIALES

MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL

LA VEGA DE GRANADA

ED	CAUSA	DESCRIPCIÓN	FECHA
01	APROBACIÓN	Entrada en vigor del documento	OCTUBRE 2022
02	REVISIÓN	Adaptación a proyecto Ave Fenix	DICIEMBRE 2021

INDICE

INTRODUCCIÓN	3
CAPITULO I: INDICADORES	5



INTRODUCCIÓN

En esta Carta Especifica / Reglamento se recogen los requisitos de aplicación para la obtención de la Marca de Calidad Territorial de la Vega de Granada para los “LUGARES PATRIMONIALES”, dentro del ámbito territorial de la Comarca Vega-Sierra Elvira, siempre y cuando cumplan con los indicadores establecidos en este documento. Entendiendo como tales: museos, centros de interpretación, yacimientos arqueológicos y/o paleontológicos, monumentos y/u otros lugares de interés cultural y paisajístico.

Pueden ser certificados con la Marca de Calidad Territorial “La Vega de Granada” los lugares patrimoniales ubicados en el espacio geográfico de La Vega-Sierra Elvira, definido en la Carta General. Se establece, como premisa básica para las organizaciones solicitantes de la Marca de Calidad Territorial, el cumplimiento de los mínimos exigidos por la legislación vigente para el ejercicio de su actividad. Por tanto, las normas aquí definidas son adicionales a las establecidas en la legislación. Por este motivo debemos recordar que la Marca de Calidad Territorial es una opción totalmente voluntaria dónde la organización toma la decisión de aplicar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad que satisfaga las expectativas de su clientela y/o usuarios/as.

Esta Carta Especifica / Reglamento tiene el objetivo de ofrecer una buena guía y herramienta de trabajo. Con este fin, las presentes normas definidas mediante indicadores y pautas de actuación, desarrollan los estándares de calidad exigidos por el Comité de Gestión y Control de la Marca de Calidad Territorial.

Son normas básicas, mínimas, que pueden ser mejoradas en el quehacer diario por nuestra permanente inquietud de superación y adaptación a los cambios,

buscando, siempre, lo mejor para las organizaciones certificadas, su clientela o usuarios/as y el territorio.

Su cumplimiento es un deber básico, obligatorio y a partir del cual las organizaciones participantes podrán mejorar en actitud, aptitud, gestión, comercialización y cualificación.

OBJETIVOS

- Distinguir la labor realizada en la buena gestión llevada a cabo por los lugares patrimoniales de la Comarca Vega-Sierra Elvira.
- Favorecer y estimular el conocimiento sobre el patrimonio de la Comarca Vega-Sierra Elvira.
- Establecer nexos de unión entre los diferentes Lugares Patrimoniales: acciones de comunicación conjunta, información al visitante y discurso patrimonial del territorio.
- Favorecer la promoción y comercialización conjunta de los bienes públicos y privados: creación de productos turísticos.

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

El equipo evaluador podrá determinar la exigencia de cumplimiento obligatorio o inmediato de alguno de los indicadores siendo este requisito discriminante para la emisión de informe favorable de concesión o renovación de la Marca de Calidad Territorial. Además de los contenidos en este documento, se valorarán los requisitos transversales de responsabilidad Social Empresarial aplicables. El equipo evaluador

durante la revisión de cumplimiento de los indicadores podrá determinar que alguno de ellos no sea aplicable en función de las características de la actividad desarrollada.

CAPITULO I: INDICADORES

Esta Carta Especifica / Reglamento de evaluación de cumplimiento de principios y valores, tiene como objetivo valorar el cumplimiento de los requisitos definidos mediante indicadores y establece las directrices de servicio que pongan en valor de la dimensión territorial de la comarca.

Tras la evaluación de los criterios establecidos en los distintos indicadores, se identificarán áreas de mejora que darán lugar a objetivos específicos. La búsqueda de soluciones para alcanzar los objetivos determinará un plan de actuaciones consensuado con la entidad que será presentado al Comité de Gestión y control.

Los indicadores se agrupan en dos tipos: Discriminantes, que son de cumplimiento exigible e inmediato y De Mejora que pueden suponer un logro a medio plazo.

Indicador	ESTRUCTURA DE GESTION
Descripción del Indicador	Se valorará de acuerdo con la tipología del centro, según sea museo, centro de interpretación, monumento, yacimiento, etc. la existencia de una estructura de gestión del lugar, el trabajo en red y una planificación de actividades y medidas.

<p>Tipo de Indicador</p>	<p>Discriminante Si no se cumple el umbral básico, que en este caso es imprescindible, de logro, el evento no puede ser certificado.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Disponer de un horario. Se valorará de forma positiva disponer de un calendario anual de apertura desde comienzos de año, accesible para el público. • Siempre que sea posible se dispondrá de una persona responsable del lugar patrimonial durante sus horas de apertura. Y si no es posible se establecerá mecanismos de vigilancia. • Realizar tareas de limpieza y mantenimiento del lugar patrimonial. • Disponer de información digital, gráfica, y/o impresa en el lugar patrimonial. • Señalización en el municipio hacia el lugar patrimonial • Planificación económica financiera. • Se establecerán lazos de cooperación y colaboración con colectivos sociales y/o personas interesadas del territorio, que se debe plasmar en la realización del correspondiente acuerdo o convenio de colaboración. • La entidad gestora del lugar patrimonial participará en foros, encuentros, etc que se promuevan en la Comarca Vega-Sierra Elvira a favor de la difusión, promoción y/o investigación de nuestro patrimonio. • Se valorará de forma positiva la planificación de jornadas de puertas abiertas y otras medidas que favorezcan el conocimiento en Red, al menos una vez al año. 	

- Se valorará de forma positiva la posibilidad de realización de reservas y/o venta de entradas desde otros lugares – públicos o privados- del territorio (oficinas de turismo, empresas turísticas, lugares patrimoniales, etc.).

Indicador	INSTALACIONES Y ACCESOS
Descripción del Indicador	La entidad que organiza el evento debe tener en cuenta el acceso al lugar, y el mantenimiento continuo tanto de los accesos como del lugar patrimonial.
Tipo de Indicador	Mejora: Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento
<ul style="list-style-type: none"> • Se valorará la instalación preferente en edificios singulares y/o patrimoniales. • Los exteriores del lugar se mantendrán en un estado de decoro y adecuación, en función del entorno donde está enclavado. • La disposición y señalización de rutas en espacios naturales y culturales causarán el mínimo impacto ambiental y paisajístico, en todo caso se respetará la normativa de aplicación. • Se dispondrá de señalización adecuada en el casco urbano y/o en los caminos o carreteras de acceso. • Se favorecerá el acceso a personas con discapacidad, con las exenciones que permite la legislación. 	

- Dispondrá de sistemas de calefacción/refrigeración para garantizar unas temperaturas de habitabilidad adecuadas, teniendo en cuenta las exigencias legales.
- Dispone de aseos diferenciados y almacén en aquellos lugares patrimoniales de nueva planta o recientemente rehabilitados cuyas formas arquitectónicas lo permiten.
- Se valorará la existencia de Punto de atención a las personas visitantes identificable.
- Se valorará de forma positiva disponer de taller-laboratorio de investigación, como punto de consulta para investigadoras/es.
- Se valorará de forma positiva disponer de espacios para exposiciones temporales u organización de eventos o celebraciones de interés.
- Se valorará de forma positiva la existencia de servicios de alojamiento, cafetería y/o restauración en las instalaciones.
- La limpieza y el mantenimiento serán adecuados a la frecuentación del espacio.

Indicador	DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN
Descripción del Indicador	La entidad que organiza el evento debe tener un plan de comunicación y difusión para poner en conocimiento los servicios y actuaciones desarrolladas.

<p>Tipo de Indicador</p>	<p>Mejora: Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Se valorará el establecimiento de precio público de acceso, con tarifas con criterios de discriminación positiva: grupos, centros educativos, jóvenes, tercera edad y residentes. • Se facilitará Ticket de acceso (también si la visita es gratuita). • Se establecerá un Registro de visitas diario, a ser posible, desagregado por sexo. • Se valorará la realización de cuestionarios de valoración de visitantes, al menos en determinadas épocas del año. Se valorará de forma positiva disponer de libro de notas y sugerencias de las visitas a disposición de las personas que lo visiten. • Se valorará disponer de un programa didáctico anual que contemple la organización de visitas especializadas adaptadas (comunidad escolar) y la disposición de material didáctico apropiado, en su caso. • En caso de museo o centro de Interpretación, se valorará la participación o colaboración puntual en algún programa de investigación científica o de generación de información y conocimiento. • Se valorará el establecimiento de la posibilidad de atender grupos, fuera del horario y periodos habituales, mediante cita previa. • Se dispondrá de Hoja oficial de reclamaciones. 	

- Se valorará la disposición de materiales divulgativos editados en soporte papel y digital. Materiales divulgativos editados en otro(s) idioma(s), mínimo inglés. Presencia del lugar patrimonial en guías y publicaciones turísticas y patrimoniales del territorio. Edición de información para personas con discapacidad sensorial.
- Se valorará la existencia de un punto de venta en el lugar patrimonial, este deberá contener: Productos certificados con la Marca de Calidad Territorial, siempre que el espacio, el modelo de gestión y el acondicionamiento lo permitan. Otros productos locales, con especial atención a productos ligados a la actividad del lugar patrimonial y/o productos tradicionales del territorio, en la medida de lo posible. Publicaciones sobre el lugar patrimonial y/o su entorno, en la medida de lo posible. Publicaciones del territorio, en la medida de lo posible. Postales, posters, recuerdos y/u otros souvenirs que evoquen o hagan referencia a lugares significativos y patrimoniales de la Comarca Vega-Sierra Elvira.
- Se dispondrá de un plan de promoción y comercialización, con carácter periódico o, en su ausencia, demostrar la realización de acciones de promoción y comercialización puntuales.
- Se ha de favorecer la visibilidad de la imagen de la Marca de Calidad Territorial “La Vega de Granada”: Presencia de la placa homologada de la Marca de Calidad Territorial “La Vega de Granada” en la entrada del establecimiento, salvo restricciones legales (en este último caso se autorizará la colocación de la placa en la zona de recepción u otro lugar que se considere oportuno y que cumpla el objetivo de visibilidad del distintivo). Presencia del logo de la Marca de Calidad Territorial “La Vega de Granada” en los documentos de promoción, en la pág. web y demás soportes promocionales. Difusión de la guía territorial

u otra información turística con la Marca (o al menos disponer de ella para consulta).

- Se valorará de forma positiva la participación en paquetes de servicios concertados con otros servicios turísticos del territorio.
- Se valorará de forma positiva la utilización de herramientas tal como aparición en redes sociales, vídeos, blog, boletines informativos, etc
- Se valorará de forma positiva la visita guiada al entorno próximo del espacio expositivo u otros lugares de interés del municipio.
- Se valorará de forma positiva disponer de servicio de guías de naturaleza, en caso de centros de interpretación de espacios naturales.
- Se valorará de forma positiva la implantación de algún tipo de sistema que facilite información y haga más fácil la visita (por ejemplo, audio-guías, códigos QR, vídeos informativos, etc).
- Se garantizará que las imágenes y el lenguaje sean inclusivas y promuevan la igualdad de género.

Indicador	SEGURIDAD
Descripción del Indicador	La entidad que organiza el evento debe tener en cuenta las medias de seguridad, conservación y emergencias.

<p>Tipo de Indicador</p>	<p>Mejora: Se propone la consecución de un compromiso de cumplimiento</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de seguridad adaptado a las necesidades del lugar patrimonial y protocolo interno de seguridad de los elementos expositivos y/o recursos naturales. • Sería aconsejable disponer de un plan y presupuesto para la restauración y conservación del bien (colección, espacio cultural, espacio natural, monumento, etc) • Se valorará de forma positiva la disposición de sistemas de medición y control ambiental en salas (dependiendo de la naturaleza de lo expuesto). • Se valorará la disposición de equipamientos con los preceptivos sistemas de accesibilidad y evacuación, teniendo en cuenta la singularidad del recinto, en su caso. Deberá de disponer de al menos un botiquín de primeros auxilios. 	

Las empresas / entidades certificadas con la Marca de Calidad Territorial, deberán hacer uso de la misma en los lugares y bajo las condiciones indicadas en el Manual de uso de la Marca que el Comité de Gestión y Control le hará entrega una vez haya sido concedida.

Si alguna empresa / entidad hiciera un uso de la Marca, en lugar o modo, no establecido en el manual de uso se procederá a valoración por parte de Comité de Gestión y Control de la retirada de la certificación.

