

MARCA

TURISMO



TURISMO



PLIEGO CONDICIONES ACTIVIDADES TURISTICAS

Marca “La Siberia
Reserva de la Biosfera”





JUSTIFICACIÓN

La utilización de la marca “La Siberia Reserva de la Biosfera”, en adelante LSRB, para el sector turístico nace con el objetivo de diferenciar, promocionar y defender en el mercado nacional como en el exterior la calidad de los servicios y productos turísticos que se prestan en el territorio la Reserva de la Biosfera de La Siberia.

Los servicios de empresas de actividades turísticas con gestión sostenible y prácticas respetuosas con el medio ambiente, que se adhieran a la marca LSRB, contarán con un reconocimiento y una diferenciación promocional y comercial que les permitirán ser más competitivos en el mercado.

La distinción de empresa de actividades turísticas con la marca LSRB supone un plus de calidad adicional al servicio prestado, que posibilita la apertura a nuevos mercados ya que la certificación como servicio de una Reserva de la Biosfera es reconocido por la UNESCO en el ámbito internacional.

CAPITULO I. GENERALIDADES

Artículo 1. Objeto.

Además de los requisitos generales del **Reglamento de Uso de la marca La Siberia Reserva de la Biosfera**, adelante **LSRB**, se establecen los siguientes requisitos específicos a cumplir en función de la categoría a la que pertenezcan los servicios turísticos.

El presente pliego de condiciones establece las normas y condiciones específicas para la concesión, mantenimiento y uso de la marca LSRB, para los servicios de empresas de Actividades Turísticas.

Artículo 2. Defensa de la Marca.

La defensa de la marca y su logotipo LSRB, la aplicación de su Reglamento de Uso, el control y la vigilancia de su cumplimiento, la promoción y difusión de la marca en los servicios acogidos a ésta quedan encomendados al Órgano Gestor de la Reserva de la Biosfera La Siberia, designado para tal fin por el CEDER La Siberia, quien es propietario de la marca.

Artículo 3. Definiciones.

A efectos del presente pliego se considera **productos y servicios turísticos** aquellos cuyo objeto es atender las necesidades relacionadas con los desplazamientos de personas y/o su esparcimiento.



Las empresas que soliciten autorización de uso de la Marca LSRB deberán acreditar su alta en el IAE (Impuesto Actividades Económicas), según el epígrafe que corresponda en cada tipología, tener licencia de apertura de los establecimientos y tener suscritos y pagados los seguros de responsabilidad civil y de accidentes que las autoridades competentes requieran en cada caso según el tipo de empresa y las actividades que realicen.

Podrán obtener la Marca RBLs por un procedimiento abreviado aquellos productos y servicios turísticos ofrecidos por empresas con domicilio fiscal en el territorio de la Reserva de la Biosfera La Siberia que, además de cumplir con los requisitos generales, puedan acreditar estar en posesión de alguna de las siguientes certificaciones:

- Certificado de Calidad Turística emitido por el Instituto para la Calidad Turística Español.
- Carta Europea de Turismo Sostenible (CETS).
- Club Ecoturismo.

En caso de no poseer ninguna de las anteriores acreditaciones, para la autorización de uso de la Marca RBLs en esta categoría, las empresas, además de tener las autorizaciones sectoriales pertinentes y estar inscritas en el Registro de Turismo, deberán cumplir los siguientes requisitos particulares:

- Servicios de alojamiento:
 - a. Deberán estar ubicados dentro del límite de la Reserva de la Biosfera La Siberia.
 - b. Deberán tener un procedimiento de acogida y estancia de cliente, así como de limpieza y mantenimiento del establecimiento.
 - c. Deberán ofrecer información turística de la Reserva de la Biosfera de La Siberia, así como de otros productos turísticos tales como restauración, empresas de actividades y experiencias de ecoturismo.
 - d. Deberán contemplar en su gestión buenas prácticas medioambientales.
- Servicios de restauración:
 - a. Deberán estar ubicados dentro del límite de la Reserva de la Biosfera La Siberia.
 - b. Deberán ofrecer en el menú platos elaborados con productos de la Reserva de la Biosfera La Siberia o platos típicos de la gastronomía local.
 - c. Deberán ofrecer información turística de la Reserva de la Biosfera de La Siberia, así como de otros productos turísticos tales como alojamiento, empresas de actividades y experiencias de ecoturismo.
 - d. Deberán contemplar en su gestión buenas prácticas medioambientales.





- Otros servicios turísticos: Se podrá autorizar el uso de la **Marca LSRB** a empresas de actividades de turismo activo y ecoturismo, que cumplan los siguientes requisitos:
 - a. Los servicios deberán realizarse, al menos en un 75%, dentro del territorio Reserva de la Biosfera de La Siberia.
 - b. Tendrán que estar ligados al conocimiento y disfrute de la naturaleza, patrimonio cultural o etnográfico, fiestas o gastronomía de la Reserva de la Biosfera La Siberia.
 - c. Deberá entregarse al destinatario final de las acciones, información sobre la Reserva de la Biosfera de La Siberia, así como de otros productos turísticos tales como alojamiento, restauración y experiencias de ecoturismo.
 - d. Aquella empresa cuyo domicilio fiscal se ubique fuera del territorio de la Reserva deberá acreditar, mediante su contrato con el destinatario final o publicidad, que el 25% del coste de la actividad tendrá una repercusión directa en la economía del territorio Reserva de la Biosfera de La Siberia, y siempre que la actividad lo permita, se incluya la visita de los destinatarios finales a uno de los Centros de Información y Atención al Visitante, Centro de Interpretación o Museo que existen en los municipios de la Reserva de la Biosfera La Siberia.
 - e. Deberán contemplar en su gestión buenas prácticas medioambientales.
 - f. En todos los casos, una vez concedido el uso de la Marca LSRB, las empresas deberán habilitar en sus sitios web enlaces a las página web institucionales <https://turismolasiberia.juntaex.es/proyecto-reserva-de-la-biosfera>

CAPITULO II. REQUISITOS DE EMPRESAS DE ACTIVIDADES TURISTICAS.

Artículo 4. Requisitos legales.

1. La empresa de actividades turísticas estará constituida legalmente y dada de alta en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Junta de Extremadura.
2. La empresa ha de contar con licencia municipal de apertura.
3. La empresa debe disponer de las altas en los epígrafes adecuados de Hacienda.
4. Las actividades que realiza son compatibles con la estrategia de turismo sostenible y normativa de la Marca LSRB.





Artículo 5. Localización.

La empresa de actividades ha de estar ubicada o tener su sede fiscal en el territorio Reserva de la Biosfera La Siberia o en su área de influencia y ejercer su actividad dentro de los límites geográficos de del territorio **Reserva de la Biosfera La Siberia**.

Artículo 6. Conocimiento general de personal sobre la Reserva de la Biosfera La Siberia y su Marca.

1. La empresa dispondrá de personal con unos conocimientos mínimos sobre los recursos y servicios turísticos de la Reserva de la Biosfera La Siberia (museos especializados, mercados, queserías, alojamientos, restaurantes... etc.) jornadas y eventos gastronómicos y otros que pudiesen considerarse de interés.
2. El personal de la empresa dispondrá de unos conocimientos adecuado sobre la **Marca La Siberia Reserva de la Biosfera**.
3. El personal hablará los idiomas de los clientes de mayor afluencia (castellano e inglés preferentemente).
4. El gerente/propietario debe asistir a cursos de formación relacionados con la gestión turística, el turismo sostenible o sobre la Reserva de la Biosfera La Siberia.
5. El gerente/propietario promoverá la formación continua de los trabajadores (personal contratado, personal de apoyo, miembros de la familia implicados, etc.).

Artículo 7. Instalaciones y medios.

1. La empresa de actividades turísticas, en caso de disponer de un establecimiento abierto al público:
 - a. Dispondrá de elementos decorativo de La Reserva de la Biosfera y de su Marca LSRB.
 - b. Mostrará en su entrada principal un cartel o placa que indica claramente el horario.
 - c. El establecimiento dispondrá de materiales informativos (folletos, mapas, guías, ...) existentes sobre La Reserva de la Biosfera e información práctica sobre el territorio, para consulta o entrega a los clientes.
 - d. La empresa de actividades turísticas ha de admitir el pago con tarjeta (con alcance de línea).





2. La empresa de actividades turísticas, en caso de no disponer de un establecimiento abierto al público:
 - a. de instalaciones / medios adecuados para la prestación de los servicios turísticos que ofrece.

Artículo 8. Señalización.

La empresa de actividades turísticas ha de contar con:

1. Señalización del establecimiento en el propio edificio (si dispone de él).
2. Placa identificativa/distintivo de su pertenencia a la Marca La Siberia Reserva de la Biosfera.
3. En su promoción ha de utilizar la imagen de la Marca La Siberia Reserva de la Biosfera.

Artículo 9. Actividades turísticas.

1. La empresa de actividades comercializa experiencias y actividades turísticas relacionadas con el turismo de la Reserva de La Biosfera de La Siberia, ecoturismo.
2. Las actividades desarrolladas en materia de turismo, individualmente o en colaboración con otras empresas de la Reserva de la Biosfera de La Siberia, disponen de un alto componente experiencial y son atractivas para el público.
3. Las actividades guiadas que realiza en la Reserva de la Biosfera La Siberia tienen un contenido de interpretación de los valores y recursos del territorio.
4. La empresa ha de elaborar para el Órgano Gestor una memoria con datos básicos anual (nº registro, responsable, web), servicios ofrecidos y sus características, lugar de desarrollo, tipo de clientes, tarifas, asociaciones a las que pertenece, etc.
5. Diseña su oferta o catálogo de actividades considerando la normativa de la Marca La Siberia Reserva de la Biosfera, las limitaciones y la fragilidad de los lugares donde se desarrollen.
6. Se imponen limitaciones de número de participantes o limitaciones temporales para ofrecer actividades en lugares sensibles.
7. Tiene establecidas normas de comportamiento ambiental y frente a la seguridad de los clientes durante las actividades, así como durante el tiempo de permanencia en el espacio protegido y les informa en el momento oportuno.
8. Cuenta con fichas de especificaciones técnicas cada actividad que ofrece.





9. Los materiales que requieren homologación, cumplen con la legislación.
10. Se habrán analizado todos los riesgos asociados a la actividad (riesgos de caída, resbalones, golpes...) y se han establecido medidas preventivas para minimizarlos.

Artículo 10. Información comercial y promoción del establecimiento.

1. La empresa de actividades turísticas ha de disponer de página web propia y/o asociada, o bien estar presente en directorios turísticos generalistas y/o especializados.
2. La empresa debe destacar en su información comercial la actividad turística que desarrolla.
3. Debe contar con soportes promocionales y de calidad (folleto, tarjeta, web, etc.) de los servicios que presta.
4. Sus materiales promocionales han de incluir información suficiente y correcta, sobre la Reserva de la Biosfera La Siberia, no utilizará imágenes de actividades que puedan generar impacto.
5. Recomendará/trabjará con empresas legalmente registradas en turismo, autorizadas a hacer actividades en la Reserva de la Biosfera La Siberia, y que no realizan actividades impactantes.
6. Formará parte directa y activa del Foro Permanente de Turismo Sostenible de la Reserva de la Biosfera acreditado con la Carta Europea de Turismo Sostenible.
7. La empresa promocionará actividades guiadas entre los clientes ya sean ofertadas por empresas locales o por la Reserva de la Biosfera (servicios de uso público).
8. La empresa de actividades turísticas facilitará la gestión de reservas a través de internet, correo electrónico o teléfono, en breve espacio de tiempo (máximo 48 horas).

Artículo 11. Sistema de calidad.

1. La empresa ha de establecer disposiciones para la gestión de la calidad (encuestas de satisfacción, procedimientos, etc.)
2. La empresa ha de disponer de alguna certificación de calidad (MACT, SICTED, Norma UNE para la obtención de Q de Calidad Turística, Norma ISO 9001, etc.)
3. La empresa realizará encuestas de satisfacción a los clientes, y un análisis periódico de los resultados.
4. La empresa realizará un seguimiento de quejas y sugerencias de los clientes y desarrollará actuaciones para corregirlas.





5. La empresa evaluará la utilidad de la información sobre la Reserva de la Biosfera que proporciona a sus clientes a través de una encuesta (puede estar incluida en la encuesta general de satisfacción) y envía los resultados a la Oficina Técnica de la Reserva de la Biosfera.
6. La empresa colaborará con la Reserva de la Biosfera La Siberia en el suministro de datos que permitan caracterizar y cuantificar la demanda turística, cumplimentando los cuestionarios facilitados.

Artículo 12. Gestión medioambiental.

1. La empresa adoptará medidas que reducen el impacto medioambiental de su actividad (indicaciones que reducen el consumo energético y de agua, utilización de papel reciclado, etc.)
2. Realizará un seguimiento de los consumos de energía de su establecimiento o vehículos.
3. Aplicará medidas de ahorro pasivo y activo de agua y eficiencia energética.
4. La empresa contará con un protocolo para detectar y solucionar fallos en el funcionamiento de las instalaciones (agua, luz, calefacción, ...)
5. El establecimiento realiza una gestión de los residuos que genera (reduce, separa, reutiliza y recicla). Utiliza contenedores para cada tipo de residuos, a disposición de los clientes y del personal.
6. Contará con un Manual de Buenas Prácticas tanto para su personal como para los clientes.
7. Ha de desarrollar acciones de apoyo a la conservación en el territorio en que trabaja (socio de alguna ONG, voluntariado, apoyo a proyectos de conservación, etc.)

Artículo 13. Contribución al desarrollo local.

1. La empresa de actividades turísticas priorizará en sus contrataciones la incorporación de personas de la zona.
2. Se proporcionará información a los visitantes sobre tiendas locales, mercados y sobre los productos locales de la zona que pueden adquirir en ellos (quesos, vinos, aceite, pastelería, embutidos, artesanía, etc.)
3. Proporcionará información a sus clientes sobre los lugares donde pueden ver procesos de manufactura artesanal o de fabricación de productos agroalimentarios.





4. Recomendará a sus clientes la visita a pueblos y lugares de la Reserva de la Biosfera menos sensibles y masificados.
5. Proporcionará información sobre el transporte público en su material promocional e informativo.
6. La empresa de actividades turísticas se implica en iniciativas colectivas de la zona (eventos, jornadas, etc.)

CAPITULO III. SOLICITANTES

Artículo 14. Solicitantes.

Los solicitantes serán empresas de actividades turísticas enfocadas al ecoturismo, ubicadas dentro de la Reserva de la Biosfera de La Siberia.

CAPITULO IV. COMPROMISO Y REQUISITOS DE PERMANENCIA

Artículo 15. Compromiso

Las empresas deberán entregar una memoria en la que se deberá detallar el nivel inicial de implantación y una propuesta de mejora cualitativa y cuantitativa de aspectos anteriores en un plazo de 3 años, en función de su situación inicial y que será objeto de seguimiento.

Artículo 16. Requisitos de pertenencia. Una vez el restaurante esté adherido a la Marca LSRB.

Estos requisitos, recomendables o de obligado cumplimiento, deberán ser atendidos una vez la Empresa de Actividades sea usuaria de la Marca LSRB:

1. Sus instalaciones/medios mostrarán el distintivo o placa de membresía de la Marca **La Siberia Reserva de la Biosfera**.
2. El establecimiento pondrá a disposición de los clientes información general de la Marca LSRB (soportes promocionales y material diverso) y de otros establecimientos que forman parte de la misma.
3. La imagen de la marca LSRB se utilizará en material promocional especializado de la empresa: material promocional, página web, correos electrónicos, etc..., reforzando la imagen de Marca LSRB.





4. La empresa colaborará con las acciones de promoción que realiza la Reserva de la Biosfera La Siberia, en la medida de sus posibilidades.
5. La empresa asumirá los compromisos y obligaciones relacionados con la Reserva de la Biosfera La Siberia en lo relativo a asistencia a reuniones, ferias, participación en acciones formativas, colaboración con otros socios, etc.
6. La empresa facilitará información y descripción detallada de las actividades que desarrolle y deberá aportar imágenes relativas a las instalaciones y/o a las actividades, para todo el material promocional que se edite relativo a la Marca LSRB (guías, web...)

CAPITULO V. MEDIDAS CORRECTORAS

Artículo 17. Incumplimiento del Pliego de Condiciones

El incumplimiento del presente Pliego de Condiciones por parte de los cesionarios que estén acogidos a la marca podrá ser sancionado por el titular de la marca acogiéndose a las vías que este estime oportunas.

DISPOSICION FINAL

En todo lo no regulado expresamente en este Pliego de Condiciones se estará a lo dispuesto en el Reglamento de Uso de la Marca y en los acuerdos adoptados por el titular de la marca relativos a la misma.

