



Carta Específica Alojamientos





Carta específica del sector turístico y alojamientos

La carta específica ha sido aprobada por la Asamblea General el día 17 de diciembre de 2012 por la Junta Directiva de la Asociación para la Promoción y Desarrollo de la Comarca Pisuenga, Pas, Miera.



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

Introducción

Esta carta de calidad, perteneciente al sector turístico, se elabora en el marco del proyecto “Marca de Calidad Territorial Valles Pasiegos”. En ella establecemos los requisitos que deben cumplir los establecimientos de este sector para poder conseguir la certificación de la Marca. Estos requisitos son exigibles a las instalaciones, equipamientos, gestión y servicios del establecimiento turístico.

Se establece, como premisa básica para las empresas 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 empresarial totalmente voluntaria dónde el establecimiento toma la decisión de aplicar un sistema de gestión y aseguramiento de la calidad que satisfaga las expectativas de su clientela.

Se trata de 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 empresas certificadas, sus clientes/as y el territorio.

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

Todos los indicadores se han definido con el fin único de cumplir los objetivos planteados por la Marca de Calidad Territorial para este sector. Dichos objetivos son:

- Fomentar el turismo sostenible en la comarca Pisueña, Pas, Miera.
- Promover el desarrollo de las empresas con Marca de Calidad Territorial.
- Facilitar la formación a los/las empresarios/as.
- Facilitar una red de colaboración entre las empresas que ostentan la Marca.
- Unificar la visión del cliente, haciendo que todos los establecimientos tengan las mismas características en cuanto a calidad, estética y prestigio.



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

- Mejorar la competitividad de las empresas con Marca, facilitando su comercialización.

Estos indicadores se han definido para conseguir:

- Calidad de Servicio.
- Calidad Económica.
- Calidad Social.
- Calidad Ambiental.



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

Clasificación de establecimientos y normativa aplicable

Dado que los indicadores difieren dependiendo del tipo de establecimiento, a continuación se describen las modalidades de alojamiento distribuidos en seis categorías:

1. Establecimientos hoteleros:

- Grupo Primero:
 - Hoteles
 - Hoteles-Apartamentos
- Grupo Segundo: Pensiones.

2. Apartamentos Turísticos.

3. Alojamientos de Turismo Rural.

- Hoteles Rurales
- Apartamentos Rurales
- Casas de Aldea:
 - Contratación íntegra
 - Contratación individualizada

4. Viviendas Vacacionales.

5. Camping.

6. Albergue

Asimismo y para la elaboración de la presente carta específica se ha tenido en cuenta la siguiente normativa turística:

- Establecimientos Hosteleros

Decreto 81/2010, de 25 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos hoteleros en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria.



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

- Alojamientos extrahoteleros

Decreto 82/2010, de 25 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento turístico extrahotelero en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

- Alojamientos Rurales

Decreto 83/2010, de 25 de noviembre, por el que se regulan los establecimientos de alojamiento turístico en el medio rural en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

- Campings

Decreto 95/2002 de 22 de agosto, de ordenación y clasificación de campamentos de turismo de Cantabria.



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

Indicadores comunes

En este apartado se enumeran los indicadores que son comunes a todos los establecimientos. Estos indicadores se estructuran en torno a los siguientes aspectos:

- 1.- Situación Geográfica.
- 2.- Elección de Materiales.
- 3.- Prestaciones Anexas.
- 4.- Homogeneidad en el uso de la Marca.
- 5.- Formación a las empresas.

1.- SITUACIÓN GEOGRÁFICA

Las empresas certificadas deben cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

1.1.- Situarse en un entorno de calidad caracterizado por la ausencia de contaminación auditiva, visual y olfativa. Es decir, los establecimientos turísticos que ostenten la Marca de Calidad Territorial, no podrán ubicarse en polígonos industriales, casco urbano o entornos naturales degradados.

1.2.- Tener un entorno inmediato y un interior caracterizado por una decoración adecuada.

- El exterior cercano del establecimiento debe estar decorado con plantas o jardines, según disponibilidad de espacio. Las plantas serán las autóctonas de la zona, Esta decoración exterior estará en concordancia con la tradicional de la zona y totalmente integrada con los elementos arquitectónicos y el entorno exterior.
- Igualmente, la decoración interior debe responder a un ambiente tradicional de la zona, aunque puede incorporar elementos modernos que permiten mejorar la calidad de la estancia en el establecimiento. En todo caso, la paleta de colores debe ser adecuada y tanto los muebles como los tejidos y comple-



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

mentos del establecimiento deben estar integrados y formar un conjunto global que resulte agradable, bonito y acogedor.

1.3.- Acceso transitable y adecuadamente indicado mediante paneles informativos.

- El camino de llegada al establecimiento debe ser transitable para vehículos turismo, en caso contrario deberá indicarse al cliente esta situación y donde podrá aparcar su vehículo.
- Si el establecimiento está situado fuera de casco urbano, en el camino de llegada deberán situarse en los lugares adecuados paneles informativos, cuyo modelo será especificado en el manual de uso de la Marca.

2.- ELECCIÓN DE MATERIALES

El Territorio está caracterizado por una forma particular de sus edificios, a menudo de arquitectura tradicional, por una elección de materiales de fachada y de tejados, y por unos colores de revoco y pintura.

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

2.1.- Utilizar materiales y colores adaptados al municipio de implantación.

2.2.- Respeto a la arquitectura tradicional de la zona y conservación en la rehabilitación del edificio de los elementos típicos o singulares con que contaba la edificación original

3.- PRESTACIONES ANEXAS

Además del respeto a las condiciones relativas a su entorno y a los materiales utilizados, los negocios certificados "Valles Pasiegos Calidad Rural" deben proporcionar a sus clientes/as diversos servicios anexos:

3.1.- Vitrina de productos locales.

Esta vitrina es optativa, pero si se pusiera, debe presentar a la clientela un panel de producciones certificadas como "Valles Pasiegos Calidad Rural". La venta será dejada a la libre decisión de los/las prestatarios/as.

3.2.- Atención al cliente/a.

El alcance de esta norma es para todos aquellos servicios complementarios que ofrece el estableci-



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

miento al cliente/a, ya sean propios o subcontratados.

Los servicios complementarios mínimos que cualquier establecimiento debe ofrecer son:

- Información sobre el establecimiento y sus servicios.
- Tener en un lugar visible un dossier con información turística de la zona (oficinas de turismo, rutas, actividades de turismo activo, gastronomía etc...), información de emergencias (hospitales, policía, bomberos), información de primera necesidad (farmacias, talleres, entidades financieras, etc...) así como información general básica (horarios y teléfonos de autobuses, trenes, taxis, etc...)
- Disponer de botiquín de primeros auxilios e instrucciones en las habitaciones dirigidas a los/las clientes/as para caso de incendio. Además el establecimiento debe disponer de, al menos, un extintor por planta.
- Pago con tarjeta de crédito. Todos los establecimientos deben dar la posibilidad al cliente/a de poder pagar con tarjeta de crédito.
- Disponer de hojas de reclamaciones y hojas propias de cada establecimiento para que los/las clientes/as puedan formular sugerencias o mejoras.
- Disponer de un teléfono a disposición del/la cliente/a y que el/la titular del establecimiento o encargado/a esté localizable las 24 horas del día.
- En apartamentos rurales de contratación individualizada todas las habitaciones habrán de disponer de baño. En las de contratación integral y apartamentos el número de baños para uso exclusivo de los/las clientes/as no será inferior a los siguientes:
 - 1 baño para 1-3 plazas
 - 2 baños para 4-6 plazas
 - 3 baños para 7-9 plazas
 - 4 baños para 10-12 plazas
 - 5 baños para más de 12 plazas

El personal del establecimiento deberá atender durante el periodo de apertura del mismo al cliente/a de la manera más eficaz posible, tanto personalmente como a través del teléfono, observando las Normas de Cortesía al respecto.



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

El/la encargado/a del establecimiento deberá supervisar continuamente el trabajo de las personas encargadas del trato con la clientela.

Durante la estancia del cliente, el encargado del establecimiento o el personal dedicado al trato con el/la cliente/a, debe atenderle siempre y cuando éste/a lo solicite. El personal debe conocer los servicios complementarios ofrecidos a fin de poder informar al cliente/a de forma adecuada.

4.- HOMOGENEIDAD EN EL USO DE LA MARCA

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

4.2.- Si alguna empresa hiciera un uso de la Marca, en lugar o modo, no establecido en el manual de uso, le será retirada la certificación inmediatamente.

5.- FORMACIÓN A LAS EMPRESAS

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

Todos/as los/las gestores/as de negocios certificados deben ser especialmente intermediarios/as 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/la prestatario/a 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, concretamente inglés.
- Técnicas de gestión y contabilidad.

Esta es la formación de base para poder ser empresa certificada de la Marca de Calidad Territorial, pero anualmente la empresa debe realizar un plan de formación para todos/as los/las empleados/as, incluido/a el/la



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

gerente, de forma que el reciclaje de los/las trabajadores/as sea continuo y se pueda mantener la calidad de servicio.

Además, la Asociación para la Promoción y Desarrollo de la Comarca Pisueña, Pas, Miera, organizará al menos, una jornada anual, que será propuesta a los/las prestatarios/as certificados/as, con el fin de informar a éstos de la evolución del programa y de los nuevos servicios.



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

2.- REQUISITOS PARA ALOJAMIENTOS TURÍSTICOS.



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

CALIDAD

Las normas de calidad de servicio definen los requisitos que deben cumplir los alojamientos turísticos para obtener y mantener el uso de la Marca de Calidad Territorial Valles Pasiegos.

Estas normas se refieren tanto a las instalaciones y equipamientos como a los procesos de prestación de servicio.

La estructura de indicadores definida para evaluar la calidad de servicio es la siguiente:

- 1.- Infraestructuras y equipamientos.
- 2.- Acogida y estancia.
- 3.- Limpieza y mantenimiento.
- 4.- Servicio de restauración.
- 5.- Seguridad.
- 6.- Comercialización.

1.- INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTO

1.1.- Climatización del establecimiento.

- El establecimiento debe contar con un sistema de calefacción en unidades de alojamiento (incluidos cuartos de baño) y en zonas de uso común, entendiéndose como tales, vestíbulos, salón comedor, escaleras y pasillos.
- Deberán cumplir con la ley de consumo de tabaco en establecimientos públicos.

1.2.- Internet.

- El establecimiento debe ofrecer a sus clientes/as, y dentro de sus posibilidades, servicio de conexión a Internet. Se valorará para cada población.

1.3.- Equipamiento básico.

- El mobiliario y la decoración deben crear un ambiente acogedor y agradable.
- Los muebles deben reflejar las peculiaridades de la zona, adaptándose en la medida de lo posible a su entorno inmediato.
- Todo el mobiliario como los elementos decorativos, incluyendo los textiles, debe estar en perfecto estado de uso.



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

- La empresa solicitante de la Marca de Calidad se compromete a realizar la conservación del mobiliario, elementos decorativos y enseres. En ningún caso podrá tener en sus instalaciones mobiliario en mal estado, elementos decorativos rotos y claramente pegados, o enseres oxidados o en mal estado de conservación.
- En los armarios de las habitaciones debe haber como mínimo 7 perchas diferenciadas para uso de chaquetones, pantalones y faldas.
- En ningún caso los armarios deben oler a humedad, cerrado o antipolillas.
- Los colchones de las camas se cambiarán cada diez años por otros nuevos de alto nivel de calidad, a fin de seguir las instrucciones de seguridad en prevención de lesiones de espalda.
- Como complemento a la ropa de cama ya puesta para uso de los/las clientes/as en las habitaciones, debe haber otro juego de sábanas y una manta más por cada cama. Estos elementos deben estar guardados en bolsas de plástico cerradas, pero de fácil apertura para el/la cliente/a, en el interior del armario.

2.- ACOGIDA Y ESTANCIA

2.1.- Protocolo de acogida.

- El establecimiento definirá su protocolo de acogida para clientes/as, en el que se tratarán los siguientes aspectos:
 - Bienvenida.
 - Recorrido por las instalaciones.
 - Registro de entrada.

2.2.- Protocolo de estancia.

- A fin de solucionar cualquier problema al cliente/a durante su estancia, se establecerá el modo de contactar el/la cliente/a con la persona responsable del alojamiento.
- Se valoran positivamente otros servicios como:
 - Recepción y envío de correspondencia (mensajería, fax, etc.)
 - Periódicos / revistas gratuitas (en recepción).
 - Directorio de Servicios del establecimiento en las habitaciones, así como otra información turística de interés.
- El establecimiento debe tener implantado procedimientos que describan al menos, las siguientes tareas:
 - Información de venta al cliente/a.
 - Reservas.
 - Recibimiento y acomodo.
 - Atención continuada al cliente/a.
 - Facturación y despedida.



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

3.- LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO

3.1.- Funcionamiento para cambio de cliente/a:

- Cada vez que un/a cliente/a deje el alojamiento, se debe realizar una limpieza profunda de todas las instalaciones, de forma que quede en perfecto estado para poder recibir al siguiente. El protocolo a realizar, lo debe establecer cada establecimiento y comunicárselo a la persona encargada de realizar estas tareas.

3.2.- Funcionamiento para cliente/a alojado/a:

- Si el/la cliente/a está alojado/a en la modalidad compartida, se hará una limpieza diaria de la habitación, el baño y los espacios comunes..
- En el caso de que el alojamiento sea no compartido y se alquile la casa completa, se realizará la limpieza diaria de la casa, excepto cocina y menaje, salvo acuerdo en contrario suscrito por las partes, y en cuyo caso habrán de facilitarse al cliente/a los útiles y productos básicos de limpieza.

4.- SERVICIO DE RESTAURACIÓN

4.1.- En aquellos establecimientos turísticos que presten servicios de restauración (desayunos, almuerzos, cenas, snack-bar, servicio de habitaciones, etc.) se deberán definir los siguientes procedimientos:

- Manipulación y elaboración de alimentos: incluyendo la recepción de materias primas, almacenamiento de alimentos, manipulación, producción, conservación, tratamiento de desperdicios.
- Prestación del servicio: incluyendo oferta gastronómica, horarios, normas de cortesía, higiene y uniformidad del personal, preparación del servicio.

5.- SEGURIDAD

5.1.- Planos indicativos: En cada habitación habrá un plano indicativo de las salidas de emergencia, situación de los extintores y pasos a seguir en caso de desalojo de la casa.

6.- COMERCIALIZACIÓN

6.1.- Presencia en Internet: El establecimiento debe contar con presencia e Internet bien sea a través de una página o dominio propio o bien a través de un portal en el que disponga de su sección propia. El diseño de la página o sección debe ser adecuado y mostrar parte de las instalaciones.

6.2.- Publicidad: La empresa debe tener folletos publicitarios, a fin de que los/las clientes/as los puedan llevar y mostrar a otras personas. Igualmente debe definir en que medios se va a publicitar cada año.



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

3.- GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL.-

Se pretende fomentar el desarrollo sostenible de las empresas dentro del territorio de la comarca de los Valles Pasiegos a través de una mejora continua de la gestión medioambiental, basada en el compromiso y el respeto por la conservación del entorno y los recursos naturales. Siguiendo la política constante, esencial en el mercado actual, uno de los puntos primordiales es la creación de programas y servicios que promuevan la protección ambiental y la conservación de la naturaleza por parte de aquellas entidades públicas y privadas que deseen hacer público su compromiso con el medio ambiente.

El primer paso para conseguir este objetivo es el cumplimiento con la legislación ambiental, pero este compromiso y los objetivos de la Asociación nos obligan a ponernos metas más ambiciosas que aseguren el desarrollo sostenible de la comarca de los Valles Pasiegos. Para conseguir este reto, incluimos un proceso de desarrollo económico, social y cultural con una gran dimensión humana y respetuosa con los recursos naturales, entendiendo así para el territorio un equilibrio dinámico sostenible entre el medio ambiente y las actividades humanas, armonioso y favorable para la salud de las personas.

Bajo este contexto, el objetivo es alcanzar la sostenibilidad entre el desarrollo socioeconómico de la comarca y la conservación del medio natural. El camino a recorrer deberá estar marcado por:

- Permitir la participación conjunta de todos los agentes implicados: administraciones públicas, empresario y ciudadanos en general.
- Promover el análisis crítico de las actuaciones desarrolladas.
- Construir una identidad fundada en valores medioambientales y culturales así como favorecer los intercambios.
- Establecer pliegos de condiciones con unas normas mínimas que permitan la identificación conjunta de actividades.
- Marcar objetivos individuales que favorezcan la concreción y medición de las actuaciones desarrolladas.
- Concienciar a la población de la necesidad de establecer criterios de Saber - Hacer en el desarrollo de actividades.
- Establecer una metodología específica para la consecución de los objetivos medioambientales marcados.
- Fomentar actitudes empresariales que cumplan con especificaciones de las cartas de calidad.

Cualquier tipo de actividad realizada en un ambiente determinado, puede considerarse como un pequeño ecosistema, donde se producen una serie de entradas de recursos como aire, agua, energía y materias primas; y donde a parte de los productos o servicios realizados se producen salidas en forma de residuos y aguas residuales. Así, este documento contiene los indicadores de Calidad Ambiental, definidos como normas a cumplir por las empresas que sean certificadas con la Marca de Calidad Territorial. Dichos indicadores nos marcan el grado de compromiso adquirido por las empresas con el medio ambiente y la interacción que sostiene con el mismo.



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

A. REQUISITOS GENERALES.

- Garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y otras regulaciones ambientales aplicables (municipales, autonómicas o estatales).
- Establecer un compromiso explícito con el medioambiente, mediante la aplicación de una Política o unos Objetivos Medioambientales o el desarrollo de un sistema de Gestión Medioambiental.
- Fomentar la sensibilización y concienciación entre el personal de la empresa en materia de medioambiente.
- Informar al visitante / cliente/a sobre el contexto natural de la zona y cómo respetarlo, fomentando al mismo tiempo aquellas actividades de ocio y diversión respetuosas con el medio ambiente. Promover el consumo de productos de la zona y las recetas tradicionales.

B. GESTION ENERGÉTICA.

- Mejorar la eficiencia energética y ahorrar costes, mediante sistemas de iluminación de bajo consumo y otras medidas (apagado automático...)
- Realizar mantenimientos periódicos de las instalaciones eléctricas con el fin de evitar averías, gastos innecesarios e incluso riesgo de incendios.
- Realizar revisiones y mantenimientos periódicos de los sistemas de frío y calor para evitar las pérdidas de energía (calderas de calefacción, sistemas de aire acondicionado etc...).
- Poner en todas las habitaciones información sobre el ahorro de energía por parte de los/las clientes/as.
- En el alumbrado en zonas exteriores utilizar lámparas con pantalla para evitar o reducir la contaminación lumínica.

C. GESTIÓN DEL AGUA.

- Reducir el consumo de agua mediante sistemas de bajo consumo y otras medidas (cierre de grifos automáticos, dispositivos reguladores de presión y difusores de lavabos y duchas...).
- Realizar revisiones y mantenimientos periódicos de las instalaciones para evitar fugas de agua.
- Realizar la evacuación de las aguas residuales por desagües adecuados y conocer las necesidades de tratamiento de esas aguas.



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

- Realizar los tratamientos adecuados antes de realizar el vertido de las aguas residuales (sistemas de filtrado o decantación, neutralización del pH, depuración biológica...).

- Poner en todas las habitaciones información sobre el ahorro de agua por parte de los/las clientes/as.

D. GESTIÓN DE PRODUCTOS QUÍMICOS.

- Utilizar detergentes y productos químicos no agresivos con el medio ambiente.

- Almacenar correctamente los productos químicos nocivos y peligrosos, evitando su vertido en caso de derrames accidentales.

- Mantener los productos químicos identificados y los envases etiquetados correctamente.

- Utilizar los productos correctamente y en las dosis adecuadas.

- Limitar el uso de fertilizantes no orgánicos o productos fitosanitarios en jardines y zonas verdes.

E. GESTIÓN DE RESIDUOS.

- Realizar una adecuada gestión de compras para evitar deterioros innecesarios y reducir la generación de residuos.

- Utilizar envases y embalajes reciclables, reutilizables y/o biodegradables.

- Realizar una clasificación y separación correcta de residuos: papel y cartón, vidrio, residuos orgánicos, envases de plástico, aceites, tubos fluorescentes, pilas y baterías, material informático...

- Realizar la recogida selectiva de residuos por gestores/as autorizados/as, salvo que no fuese posible por no existir este tipo de recogida en la zona en la que se ubique el establecimiento.

F. EMISIONES A LA ATMÓSFERA.

- Realizar un mantenimiento adecuado de los vehículos para reducir las emisiones.

- Conocer y reducir el gasto de combustibles fósiles en calderas y vehículos de transporte.



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

- Evitar la generación de olores molestos.
- Evitar la emisión de ruidos significativos.



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

4.- INDICADORES DE CALIDAD SOCIAL.



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

GESTIÓN SOCIAL.-

Entendemos por calidad social la aplicación de políticas y prácticas por parte de la empresa, relacionadas con las personas tanto en el interior, como en el exterior de la misma, de manera que voluntariamente, asume compromisos que van más allá de las obligaciones reglamentarias y convencionales que deberían cumplir por ley.

Podremos afirmar por tanto, que una empresa actúa de una manera socialmente responsable si tiene en cuenta los siguientes criterios:

- Las prácticas sociales se desarrollan de una forma voluntaria yendo más allá de la legalidad.
- Existe una interacción entre los interlocutores (comunicación, participación en el proyecto empresarial).
- Las preocupaciones sociales integradas en las operaciones empresariales. No olvidemos destacar que, el objetivo principal de una empresa es generar beneficios, sin embargo, pueden contribuir al mismo tiempo al logro de los objetivos sociales integrando la responsabilidad social como inversión estratégica en el núcleo de su estrategia empresarial, sus instrumentos de gestión y sus habilidades. Es decir, hay que conseguir un equilibrio socioeconómico que permita a la empresa generar un flujo económico suficiente, para poder invertir en responsabilidad social.

Así, este documento contiene todos los indicadores de Calidad Social, definidos como normas a cumplir por las empresas que sean certificadas con la Marca de Calidad Territorial. Estos indicadores, nos marcan el grado de compromiso que tiene la empresa con sus trabajadores y con su entorno más cercano.

A. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

- Fomentar la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, potenciando la contratación de mujeres y la igualdad de salarios.

B. INCORPORACIÓN AL MERCADO LABORAL

- Fomentar la contratación de trabajadores/as jóvenes (menores de 25 años) y/o que desempeñen su primer empleo.

C. INTEGRACIÓN SOCIO LABORAL

- Fomentar la contratación de trabajadores/as mayores de 45 años, dentro del propio municipio o concejo.

D. INTEGRACIÓN SOCIAL



Asociación para la Promoción
y Desarrollo de la Comarca
Pisueña, Pas, Miera

- Fomentar la contratación de trabajadores/as que pertenezcan a colectivos desfavorecidos, manteniendo la contratación un mínimo de un año.

E. INSERCIÓN LABORAL

- Fomentar la contratación de trabajadores/as con discapacidad, manteniendo la contratación un mínimo de un año.

F. CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR.

- Fomentar medidas que faciliten la compatibilidad entre la vida laboral y familiar (flexibilidad de horarios, permisos adecuados...).