



C O M A R C A D E L

matarraña

**CARTA ESPECÍFICA DE MUSEOS, CENTROS
DE INTERPRETACIÓN Y DE OCIO DE LA
MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL DEL
MATARRAÑA**

**Marzo 2012
Edición 1**

ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| I. Introducción..... | 3 |
| 1.1 Marco de referencia | 3 |
| 1.2 Niveles de requisitos y de exigencia de la Marca de Calidad Territorial del Matarraña..... | 4 |
| 1.3 Proceso de adhesión, certificación y renovación de la Marca de Calidad Territorial del Matarraña (MCTM) | 7 |
| 1.4 La compatibilidad de la Marca de Calidad Territorial del Matarraña con otros distintivos de calidad..... | 9 |
| II. Requisitos de adhesión a la Marca de Calidad Territorial del Matarraña..... | 10 |

I. Introducción

1.1. Marco de referencia

La presente Carta Específica de Museos, Centros de Interpretación y de Ocio de la Marca de Calidad Territorial del Matarraña tiene por objeto establecer los requisitos de calidad que deberán cumplir los Museos, Centros de Interpretación y de Ocio para poder adherirse a la Marca de Calidad Territorial del Matarraña (MCTM). Entrarán en esta categoría todos los establecimientos ubicados en la Comarca del Matarraña/Matarranya, que cumplan los mínimos exigidos por la legislación y estén dentro de las siguientes categorías:

- **Museo:** Institución de carácter permanente abierta al público, sin finalidad de lucro, orientada al interés general de la comunidad y de su desarrollo, que reúne, adquiere, ordena, conserva, estudia, difunde y exhibe de forma científica, didáctica y estética, con fines de investigación, educación, disfrute y promoción científica y cultural, conjuntos y colecciones de bienes muebles de valor cultural que constituyen testimonios de la actividad del hombre y su entorno natural.
- **Centro de Interpretación:** Equipamiento cultural, cuya función principal es la de promover un ambiente para el aprendizaje creativo, buscando revelar al público el significado del legado cultural o histórico de los bienes que se exponen. Está orientado a divulgar y poner en valor el objeto que lo constituye.
- **Centro de Ocio:** Equipamiento sociocultural, cuya función principal es la de promover actividades con el fin de proporcionar experiencias gratificantes y bienestar en las que el individuo pueda entregarse de manera voluntaria a descansar, divertirse, desarrollar su información o formación desinteresada, o participar voluntariamente en la vida social de su comunidad.

El objetivo de la regulación de los Museos, Centros de Interpretación y de Ocio es asegurar la continuidad de estas actividades como componentes del territorio y asegurar unos niveles de servicio homogéneos en toda la Comarca.

El ámbito de regulación abarca a todo tipo de Museos, Centros de Interpretación y de Ocio que deseen incorporarse como componentes en la Marca de Calidad Territorial del Matarraña.

Las empresas solicitantes de la Marca de Calidad Territorial Matarraña deben cumplir con los mínimos exigidos por la legislación vigente para el ejercicio de su actividad, las normas definidas por la Marca serán adicionales a las definidas en la legislación.

La Carta de Calidad Territorial de la Comarca del Matarraña/Matarranya recoge toda la complejidad del concepto "calidad territorial". Esta complejidad se traduce asimismo en la definición de las Normas de producto/servicio de las distintas cartas sectoriales/Cartas Específicas.

Las Normas de producto/servicio de los Museos, Centros de Interpretación y de Ocio se estructuran en los siguientes ámbitos de actuación.



1.2. Niveles de requisitos y de exigencia de la Marca de Calidad Territorial del Matarraña

La Marca de Calidad Territorial del Matarraña establece 4 niveles de requisitos, el conjunto de estos requisitos conforma la Carta Específica de Museos, Centros de Interpretación y de Ocio de la Marca de Calidad Territorial del Matarraña.

La Carta Específica de la MCTM se adaptará a las necesidades y evolución de nuestro territorio así como a la incorporación de nuevas tecnologías, legislación....

A continuación se describe la clasificación de los 4 niveles de requisitos.

REQUISITOS BÁSICOS

Se trata de las exigencias mínimas que deberán cumplir los Museos, Centros de Interpretación y de Ocio, en un **100%**, en el momento de la solicitud para así poder certificarse.

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

Aquellos Museos, Centros de Interpretación y de Ocio que únicamente cumplan con los requisitos básicos de la Marca, deberán ser conscientes que la competitividad de su producto/servicio es limitada y, en cierta medida, deben considerarse un "comodity".

El objetivo de estos Museos, Centros de Interpretación y de Ocio debería ser el de mejorar la calidad de su producto/servicio para alcanzar mayores niveles de diferenciación y valor añadido para el consumidor.

REQUISITOS EXIGIBLES

Los requisitos exigibles igualmente son de cumplimiento obligado en un 100% aunque, en este caso, los solicitantes disponen de un plazo razonable para adaptar su organización al nivel establecido. Para no complicar en exceso los procesos de certificación y dejar un plazo razonable a los solicitantes para que lleven a cabo las mejoras necesarias (en algunos casos, podrían estar relacionadas con inversiones), se propone que los requisitos exigibles deberán cumplirse en un **100%** en el momento de solicitar la renovación de la certificación, a los **3 años**.

Será condición "sine qua non" para la renovación de la Marca de Calidad Territorial del Matarraña haber podido implantar previamente el SICTED en el Museo, en el Centro de Interpretación o en el Centro de Ocio. La implantación de este Modelo de Referencia garantizará la calidad territorial del Museo, Centro de Interpretación y de Ocio en su vertiente de "Calidad del Producto - Servicio".

REQUISITOS RECOMENDABLES

Este nivel se refiere a los requisitos que determinan la capacidad diferenciadora y de generar valor añadido de un determinado producto/ servicio y que influyen considerablemente en la experiencia del consumidor.

Si el solicitante tiene implantado el modelo de referencia SICTED o está en proceso de certificación en el momento de la adhesión a la Marca de Calidad Territorial del Matarraña, deberá cumplir con un **mínimo del 25%**, de requisitos recomendables.

Si el solicitante **No** tiene implantado el modelo de referencia SICTED en el momento de la adhesión a la Marca de Calidad Territorial del Matarraña, deberá cumplir un **50%** de requisitos recomendables.

REQUISITOS "DE EXCELENCIA".

Se trata de aquellos requisitos que no se puedan exigir a un Museo, Centro de Interpretación o Centro de Ocio en un entorno competitivo tradicional. No obstante, determinados Centros líderes del territorio podrían tener un nivel de calidad muy por encima de la media y podría interesar resaltar expresamente su excelente calidad con respecto a las demás ofertas, otorgándoles un estatus especial como por ejemplo el de "Museos, Centros de Interpretación y de Ocio de Excelencia de Calidad Territorial del Matarraña".

Entendemos que, al menos a corto plazo, ningún Museo, Centro de Interpretación o Centro de Ocio podrá cumplir con **todos** los requisitos para alcanzar este estatus. Podría haber algún establecimiento con una calidad de producto/ servicio excelente, pero especialmente en la vertiente de calidad social, cultural y medioambiental, será prácticamente imposible cumplir con todos los requisitos exigidos al mismo tiempo.

GRADO MÍNIMO DE CUMPLIMIENTO POR NIVEL DE REQUISITO

| NIVEL DEL REQUISITO | % MÍNIMO CUMPLIMIENTO CERTIFICACIÓN | %MÍNIMO CUMPLIMIENTO REVISIÓN CERTIFICACIÓN(*) |
|----------------------------|-------------------------------------|--|
| Requisitos básicos | 100% | 100% |
| Requisitos exigibles | - | 100% |
| Requisitos recomendables | 25%/50% | 25% adicional |
| Requisitos "de excelencia" | - | - |

(*) La revisión de la certificación se realizará cada tres años

1.3. Proceso de adhesión, certificación y renovación de la Marca de Calidad Territorial del Matarraña (MCTM)

PROCESO DE ADHESIÓN

El proceso de adhesión es el primer paso para la certificación y queda reflejado con la firma de la "carta de adhesión".

COMARCA DEL
matarraña

D/Dña....., como representante de
la empresa/servicio con
Cif.....
Dirección
e-mail.....

MANIFIESTA

Su intención de adherirse en la Marca de calidad territorial de la Comarca del Matarraña por la que se COMPROMETE A:

- a) Cumplir con la legalidad vigente para ejercer su actividad, facilitando una copia de la licencia de apertura al gestor de la marca de calidad territorial.
- b) Designar a un responsable dentro de la empresa / servicio que sea el interlocutor.
- c) Facilitar al ente gestor periódicamente la información necesaria que sea solicitada, para el conocimiento del nivel de calidad, y propuestas de mejoras a llevar a cabo.
- d) En el caso de que la empresa / servicio supere el proceso de evaluación, ésta hará un uso debido de la marca según está descrito en el Manual de identidad visual de la Marca de calidad territorial de la comarca del Matarraña, exponiendo de forma destacada el distintivo que le sea otorgado.
- e) Proporcionar los datos necesarios para la elaboración del material promocional que realice el ente gestor o la comarca del Matarraña / Matarranya.
- f) Asistir a las jornadas de formación organizadas por el ente gestor de la marca de calidad territorial a las que sea convocado.
- g) Asistir a las jornadas colectivas y a las reuniones.
- h) Atender a los técnicos del ente gestor en los procesos de asistencia y seguimiento de la implantación de la marca de calidad territorial.
- i) En el caso de que la empresa supere el proceso de evaluación, ésta deberá cooperar con el resto de empresas distinguidas con la marca de calidad territorial.
- j) Incorporar en su página web propia, una vez la empresa esté certificada, información relativa a la Marca de Calidad Territorial Matarraña así como un enlace a la página Web de la Marca.

Fdo.:

Nombre:
DNI:

*Comarca del Matarraña/Matarranya. Área de territorio
Avda. Cortes de Aragón n° 7 44.580 Valderrobres
Tel. 978 890 860 Fax 978 850 497 e-mail: territorio@matarranya.org*

De acuerdo con lo establecido en la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, les informamos que los datos que figuran en esta comunicación están incluidos en un fichero automatizado propiedad de Comarca del Matarraña. Para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición, podrán dirigirse en cualquier momento a dicha entidad, en el domicilio sito en Avda. Cortes de Aragón n° 7 C.P. 44.580- Valderrobres

PROCESO DE CERTIFICACIÓN

El proceso de certificación se divide en dos fases:

1. **implantación.** A través del establecimiento de visitas, entrevistas e inspecciones del sistema de trabajo, por parte de una consultora externa. Una vez definido el sistema de trabajo, se elaborarán los documentos que conformen la Carta Específica, en colaboración con el personal tanto del Museo, Centro de Interpretación o Centro de Ocio, -sobre todo en aquellos aspectos específicos de la actividad-, como de la Comarca del Matarraña/Matarranya. En visitas periódicas se comprobará el cumplimiento de requisitos y se determinarán los ajustes a realizar.

Una vez cumplimentados todos los requisitos se procederá a la realización de la evaluación de tal forma que se asegure la adecuación a la Carta Específica de Museos, Centros de Interpretación y de Ocio de la Marca de Calidad Territorial del Matarraña.

Se establecerá un calendario de visitas a los Centros adheridos, previamente concertado. Al margen de las visitas, se realizarán todas las consultas que se consideren oportunas.

2. **certificación.** Proceso en el que se otorga el distintivo de la Marca de Calidad Territorial del Matarraña.

PROCESO DE RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

A los **tres años** de la consecución de la certificación todas los Museos, Centros de Interpretación y de Ocio deberán realizar una evaluación con el objeto de renovar la Marca de Calidad Territorial del Matarraña.

Con la finalidad de acompañar y facilitar a las empresas el cumplimiento de los requisitos exigibles y recomendados en el proceso de renovación, **anualmente** contarán con **acompañamiento** o asesoramiento todos los establecimientos adheridos.

El proceso de acompañamiento se efectuará mediante visita presencial.

La visita tendrá dos objetivos:

1. revisar las evidencias del cumplimiento de los requisitos y realizar un informe con las necesidades detectadas así como de los puntos fuertes y de las oportunidades de mejora
2. consultoría personalizada

1.4. La compatibilidad de la Marca de Calidad Territorial del Matarraña con otros distintivos de calidad

La Marca de Calidad Territorial del Matarraña no es una marca comercial o marca exclusiva, sino que será compatible con cualquier sello de calidad ya existente y que le haya sido otorgado previamente al solicitante y/o que se le otorgue en el futuro.

Partiendo de este marco base para el ámbito del producto / servicio, se establecerán los requisitos en el ámbito de la excelencia empresarial, de la responsabilidad social y del medioambiente.

II. Requisitos de adhesión a la Marca de Calidad Territorial del Matarraña

Todas las Cartas Especificas tienen una estructura común, cada uno de los requisitos se divide en 4 bloques, Calidad del producto/servicio, Desarrollo económico, Compromiso socio-cultural y Respeto al Medioambiente y estos a su vez se subdividen en apartados, tal y como figuran en la siguiente tabla. Cada uno de ellos tiene una codificación que facilita su identificación.

| | Requisito básico | Requisito exigible | Requisito recomendado | Requisito excelencia |
|--|------------------|--------------------|-----------------------|----------------------|
| Calidad del producto/servicio | | | | |
| Desarrollo económico excelente | | | | |
| Planificación, Organización Gestión Empresarial | | | | |
| Política de contratación y compra responsable | | | | |
| Capacitación y formación continua | | | | |
| Marketing responsable | | | | |
| Innovación y nuevas tecnologías | | | | |
| Sistemas de calidad de excelencia empresarial | | | | |
| Compromiso Socio-Cultural | | | | |
| Arquitectura tradicional, aspecto clave de la identidad del territorio | | | | |
| Identidad y autenticidad | | | | |
| Participación y colaboración | | | | |
| Solidaridad y compromiso | | | | |
| Sistemas de Calidad socio-culturales | | | | |
| Respeto al Medioambiente | | | | |
| Sanidad e higiene | | | | |
| Política medioambiental responsable | | | | |
| Sistemas de calidad medioambiental | | | | |



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

**REQUISITOS BÁSICOS
MUSEOS, CENTROS DE INTERPRETACIÓN Y DE OCIO**

| | |
|---|--|
|  | REQUISITOS BASICOS DE ADHESIÓN A LA MCTM |
|---|--|

| Nº | CALIDAD DEL PRODUCTO/SERVICIO | EVIDENCIAS | CUMPLIMIENTO NO APLICA |
|--|--|---|---|
| Criterios básicos | | | |
| B.1.1 | El Museo/ Centro de Interpretación/ Centro de Ocio (M/CI/CO) podrá ser tanto de titularidad pública y gestión pública como de titularidad y gestión privada | | CUMPLIMIENTO |
| | | | <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO |
| | | | NO APLICA |
| B.1.2 | El M/CI/CO dispone de un seguro del establecimiento y de responsabilidad civil en vigor | Copia de la póliza del seguro y último pago | CUMPLIMIENTO |
| | | | <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO |
| | | | NO APLICA |
| B.1.3 | El M/CI/CO está ubicado en la Comarca del Matarraña/Matarranya | Ubicación/Dirección del Establecimiento | CUMPLIMIENTO |
| | | | <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO |
| | | | NO APLICA |
| B.1.4 | El M/CI/CO, debe tener establecido un horario de apertura al público y definidos los días que éste permanece abierto. Tanto el horario como el periodo de apertura esta a disposición del cliente y será visible desde el exterior | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO |
| | | | <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO |
| | | | NO APLICA |
| Instalaciones del Museo/ Centro de Interpretación/ Centro de Ocio | | | |
| B.1.5 | El M/CI/CO está identificado, el nombre del establecimiento figura en la entrada del mismo, cuenta con una señalización posicional adecuada | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO |
| | | | <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO |
| | | | NO APLICA |
| B.1.6 | La decoración y el ambiente son acogedores, la zona de uso del cliente está bien iluminado, la pintura en paredes está en buen estado | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO |
| | | | <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO |
| | | | NO APLICA |
| B.1.7 | Existe un equipamiento completo en los aseos públicos | Jabón, papel higiénico, secador de manos, papelera, contenedores higiénicos | CUMPLIMIENTO |
| | | | <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO |
| | | | NO APLICA |
| B.1.8 | El M/CI/CO dispone de botiquín de primeros auxilios | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO |
| | | | <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO |
| | | | NO APLICA |
| B.1.9 | El M/CI/CO permanece abierto como mínimo durante 200 horas al año | Horario y fechas de la apertura del establecimiento | CUMPLIMIENTO |
| | | | <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO |
| | | | NO APLICA |
| B.1.10 | El M/CI/CO dispone de elementos expositivos adecuados (paneles, vitrinas, soporte, mobiliario) tanto para comunicar como para conservar acorde con el servicio que presta | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO |
| | | | <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO |
| | | | NO APLICA |

| | | | |
|--------|--|--|---|
| B.1.11 | El contenido de las exposiciones, total o parcialmente, debe tener relación con la Comarca del Matarraña/Matarranya quedando excluidas las exposiciones temporales | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO |
| | | | <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO |
| | | | NO APLICA |
| B.1.12 | El M/CI/CO expone en un lugar claramente visible la información relativa a todo aquello que identifique a la Comarca del Matarraña/Matarranya: las manifestaciones culturales autóctonas del territorio, el patrimonio natural y cultural, los productos naturales y artesanos, la historia de la Comarca, los servicios turísticos... | Comprobación in situ y aportar listado de la información comarcal que expone | CUMPLIMIENTO |
| | | | <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO |
| | | | NO APLICA |
| B.1.13 | El M/CI/CO dispone de un listado de teléfonos de emergencia al alcance del personal y dispone de los elementos de seguridad necesarios (salidas de emergencia, extintores...) | Copia del listado de teléfonos de emergencia y utilidad. | CUMPLIMIENTO |
| | | | <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO |
| | | | NO APLICA |
| B.1.14 | El centro dispondrá de un inventario de todas las piezas y obras, tanto expuestas como no expuestas | Inventario | CUMPLIMIENTO |
| | | | <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO |
| | | | NO APLICA |
| B.1.15 | El centro dispondrá de un inventario del material no fungible (mobiliario, equipamiento,...) | Inventario | CUMPLIMIENTO |
| | | | <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO |
| | | | NO APLICA |
| B.1.16 | En el caso de que se exponga una colección u obra se deben cumplir las condiciones de iluminación, humedad y temperaturas correctas según las características de las piezas y durante el horario de apertura se dispondrá de un sistema de vigilancia por parte del personal del centro o con videocámara, además en la sala de la exposición se podrá realizar el cierre de la misma. | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO |
| | | | <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO |
| | | | NO APLICA |

| COMARCA DEL matarranya | | REQUISITOS BASICOS DE ADHESIÓN A LA MCTM | |
|--|--|---|--|
| Nº | DESARROLLO ECONÓMICO RESPONSABLE | EVIDENCIAS | CUMPLIMIENTO NO APLICA |
| Planificación, Organización y Gestión Empresarial | | | |
| B.2.1 | Existe un organigrama y están definidas las responsabilidades por puesto de trabajo | Organigrama, y definición del puesto de trabajo, fichas de puesto | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| B.2.2 | El M/CI/CD dispone de un plan estratégico con objetivos fijados a corto y largo plazo | Plan estratégico (Misión, visión) y objetivos | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| B.2.3 | Existe un registro de formación del personal | Registro formación | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| Política de contratación y compra responsable | | | |
| B.2.4 | El M/CI/CD cumple la normativa laboral vigente | Certificado de estar al corriente de pago en Seguridad Social. Prevención de Riesgos Laborales | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| B.2.5 | En la política de contratación y retribución, existe igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres | Certificado firmado por el responsable de igualdad de oportunidades entre hombre y mujeres. Ofertas de empleo | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| B.2.6 | En las nuevas construcciones, se priorizará la compra y el uso de elementos y materiales propios de la Comarca | Listado de proveedores de la zona de materiales y servicios de construcción (fontanería, electricidad...) | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| Capacitación y formación continua | | | |
| B.2.7 | El personal que realiza el servicio, cuenta con la formación/experiencia necesaria para ejercer la actividad, muestra una actitud dinámica | Copia de títulos o formación del personal, ... | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| B.2.8 | El personal de atención al público está identificado y cuida su imagen frente al cliente o usuario | Se comprobará in situ. Acude a su puesto a seado, vestido de forma apropiada... | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| B.2.9 | Existen fórmulas de cortesía y atención al usuario, que son conocidas y aplicadas por el personal | Cliente ficticio | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| B.2.10 | El personal de atención al público, tiene los conocimientos necesarios sobre la historia, costumbres, recursos, productos, actividades y servicios turísticos de la zona | Procedimiento escrito que la dirección comunicará al personal. Cliente ficticio | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| Innovación y nuevas tecnologías | | | |
| B.2.11 | El M/CI/CD dispone de una dirección de correo electrónico operativa y número de teléfono. Su web se redirecciona a la web de la Comarca, en caso de disponer de ella. | Indicar correo electrónico y web | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |

| COMARCA DEL matarranya | | REQUISITOS BASICOS DE ADHESIÓN A LA MCTM | |
|---|--|---|--|
| Nº | COMPROMISO SOCIO-CULTURAL | EVIDENCIAS | CUMPLIMIENTO |
| | | | NO APLICA |
| Arquitectura tradicional, aspecto clave de la identidad del territorio | | | |
| B.3.1 | En el momento de emprender una rehabilitación integral o parcial del edificio en el que se ubica el M/CI/CO se prioriza la arquitectura tradicional, rechazando construcciones excesivamente modernas y/o aquellas que utilicen materiales o estilos arquitectónicos no típicos del Matarranya | Certificado de compromiso y evidencias de fotos. Proyecto del arquitecto | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| B.3.2 | El/los cartel(es) exterior(es) se integra(n) armónicamente en la estructura del edificio y de su entorno y no generan impactos visuales negativos | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| Identidad y autenticidad | | | |
| Participación y colaboración | | | |
| B.3.3 | El M/CI/CO tiene identificados los grupos de interés de la organización y dispone un mapa de relativo a los mismos | Mapa con los colectivos con los que interactúa, con las características y su relación | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| B.3.4 | El M/CI/CO participa pro-activamente en las diferentes actividades conjuntas que se realizan a través del Ente Gestor de la Marca | Certificado emitido por la comarca de asistencia a actividades realizadas | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| B.3.5 | El M/CI/CO se compromete a facilitar información básica sobre su actividad que permite aportar la información necesaria para el Observatorio de la Calidad Territorial del Matarranya (estadísticas sobre volumen y características de los visitantes que acuden a la Oficina) | Hoja de excel u otra con el número de visitantes, características... | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| Solidaridad y compromiso | | | |
| Sistemas de Calidad Socio-Culturales | | | |

| COMARCA DEL matarranya | | REQUISITOS BASICOS DE ADHESIÓN A LA MCTM | |
|---|---|--|--|
| Nº | RESPECTO POR EL MEDIOAMBIENTE | EVIDENCIAS | CUMPLIMIENTO NO APLICA |
| Sanidad e higiene | | | |
| B.4.1 | El M/CI/CO se encuentra en un buen estado de limpieza y conservación tanto en el interior como en el exterior del edificio. | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| B.4.2 | El M/CI/CO dispone de un plan de limpieza con periodicidad, horario, producto utilizado... | Registro limpieza | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| Política medioambiental responsable | | | |
| B.4.3 | El M/CI/CO dispone de una política ambiental y tiene identificados los impactos más significativos de la actividad | Política Medioambiental formalizada. Impactos de la actividad | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| Integración y conservación del entorno | | | |
| B.4.4 | La empresa está ubicada en un entorno adecuado para el desarrollo de su actividad | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |



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

**REQUISITOS RECOMENDADOS
MUSEOS, CENTROS DE INTERPRETACIÓN Y DE OCIO**

| | |
|---|--|
|  | REQUISITO RECOMENDADO DE ADHESIÓN A LA MCTM |
|---|--|

| Nº | CALIDAD DEL PRODUCTO/SERVICIO | EVIDENCIAS | CUMPLIMIENTO |
|---|--|--|--|
| | | | NO APLICA |
| Criterios básicos | | | |
| R.1.1 | Se facilitan información o folletos promocionales en idiomas | Disponibilidad de folletos, octavillas u otro tipo de información en varios idiomas | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| R.1.2 | Existe una política de objetos perdidos | Definición como actuar | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| R.1.3 | Se realiza encuesta de satisfacción del cliente | Copia de encuesta de satisfacción cliente, análisis de los datos de las encuestas | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| R.1.4 | Se comunica al equipo los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción | Resumen, al menos anual, de los datos obtenidos en las encuestas y comunicados al personal | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| Instalaciones del Museo/ Centro de Interpretación/ Centros de Ocio | | | |
| R.1.5 | El establecimiento dispone de un aparcamiento propio de capacidad adecuada y debidamente señalado, o en su caso, facilita información sobre un aparcamiento cercano. | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| R.1.6 | El establecimiento dispone de un servicio de consigna | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| R.1.7 | El M/CI/CO ofrece la posibilidad de alquilar audioguías o descargar aplicaciones informativas | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| R.1.8 | El M/CI/CO dispone de un Plan de mantenimiento preventivo y de avería | Registro | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| R.1.9 | Se exhibe el aforo del establecimiento | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| R.1.10 | El M/CI/CO dispone de adecuado sistema de calefacción/refrigeración en el área de servicio al cliente | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |

| COMARCA DEL matarranya | | REQUISITO RECOMENDADO DE ADHESIÓN A LA MCTM | |
|--|--|--|--|
| Nº | DESARROLLO ECONÓMICO RESPONSABLE | EVIDENCIAS | CUMPLIMIENTO NO APLICA |
| Manifiación, Organización y Gestión Empresarial | | | |
| Política de contratación y compra responsable | | | |
| R.2.1 | En la política de contratación de personal. El M/CI/CO se muestra especialmente sensible con los sectores de población más desfavorecidos a la hora de acceder al mercado laboral: minusválidos, mujeres mayores de 40 años y jóvenes | Evidenciar con los contratos laborales y/o ofertas de empleo | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| R.2.2 | El M/CI/CO realiza una política de compra responsable, no aprovechándose de posibles relaciones de dependencia, priorizando la compra de producto autóctonos, comprando a través de canales de compra justos (siempre que sea posible) | Certificado de compra responsable y listado de proveedores de la Comarca | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| Capacitación y formación continua | | | |
| R.2.3 | El personal que realiza el servicio, cuenta con la formación/experiencia necesaria para ejercer la actividad (título oficial expedido por organismo autónomo correspondiente,...) | Copia de títulos o formación del personal, turismo... | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| R.2.4 | El personal que realiza el servicio muestra una actitud dinámica, participando en la organización de charlas, talleres,... | Participa en foros, blog, redes sociales | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| R.2.5 | El M/CI/CO debe asegurarse que al menos una persona, que se relaciona directamente con los clientes es capaz de transmitir información en un idioma extranjero entre los más utilizados por los turistas de la zona. | Acreditación jornadas formación MCTM | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| R.2.6 | Como mínimo una persona ha participado en un curso de formación sobre buenas prácticas medioambientales | Copia asistencia cursos Buenas Prácticas Medioambientales | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| R.2.7 | El M/CI/CO debe cumplir con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Como mínimo una persona ha participado en un curso de seguridad y primeros auxilios | Copia asistencia cursos | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| Marketing responsable | | | |
| Innovación y nuevas tecnologías | | | |
| R.2.8 | El M/CI/CO, dispone de un grado mínimo de informatización | Comprobar in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| R.2.9 | El M/CI/CO dispone de servicio WIFI para sus clientes o en su caso, facilita información sobre la disponibilidad del servicio más próximo | Comprobar in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| Sistemas de Calidad de Excelencia Empresarial | | | |

| | |
|---|--|
|  | REQUISITO RECOMENDADO DE ADHESIÓN A LA MCTM |
|---|--|

| Nº | COMPROMISO SOCIO-CULTURAL | EVIDENCIAS | CUMPLIMIENTO |
|-------|---|--|--|
| | | | NO APLICA |
| | Arquitectura tradicional, aspecto clave de la identidad del territorio | | |
| | Identidad y autenticidad | | |
| R.3.1 | El M/CI/CO organiza/colabora en actividades específicas para dar a conocer la cultura autóctona de la Comarca: charlas, actividades gastronómicas, etc... | <i>Descripción de actividades</i> | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| R.3.2 | El M/CI/CO fomenta el bilingüismo como signo distintivo de la cultura comarcal | <i>Comprobación in situ</i> | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| | Participación y colaboración | | |
| R.3.3 | El M/CI/CO realiza actividades en el centro para difundir y dar a conocer el mismo tanto en el municipio donde se ubica como en la Comarca | <i>Comprobación in situ</i> | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| | Solidaridad y compromiso | | |
| R.3.4 | El M/CI/CO dispone de información, empresas, actividades... dirigidas a personas con minusvalías, hay una separata definida | <i>Comprobación in situ</i> | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| R.3.5 | El M/CI/CO colabora en alguna manifestación cultural autóctona de la Comarca, facilitando y prestando para ellos sus instalaciones | <i>Poner en listado de actividades</i> | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| | Sistemas de Calidad socio-culturales | | |

| | |
|---|--|
|  | REQUISITO RECOMENDADO DE ADHESIÓN A LA MCTM |
|---|--|

| Nº | RESPECTO POR EL MEDIOAMBIENTE | EVIDENCIAS | CUMPLIMIENTO NO APLICA |
|-------|--|--|--|
| | Sanidad e higiene | | |
| | Política medioambiental responsable | | |
| R.4.1 | Se dispone de distintas papeleras para realizar gestión de residuos: resto, papel, plástico y vidrio | <i>Comprobación in situ</i> | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| | Sistemas de calidad medioambiental | | |
| R.4.2 | El M/CI/CD realiza una política medioambiental sensible con el entorno y los valores medioambientales del territorio. Existen más de 4 buenas prácticas ambientales definidas y documentadas | <i>Enumerar las medidas adoptadas para implementar al menos 4 prácticas medioambientales</i> | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |



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

**REQUISITOS EXIGIBLES
MUSEOS, CENTROS DE INTERPRETACIÓN Y DE OCIO**

| COMARCA DEL matarranya | | REQUISITOS EXIGIBLES DE ADHESIÓN A LA MCTM | |
|--|---|---|--|
| Nº | CALIDAD DEL PRODUCTO/SERVICIO | EVIDENCIAS | CUMPLIMIENTO NO APLICA |
| Criterios básicos | | | |
| EXG.1.1 | El M/CI/CD ha implantado el modelo de referencia en relación con su servicio: Manual de Buenas Prácticas del SICTED | Acreditación del SICTED | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| EXG.1.2 | Existen un soporte para recoger quejas y sugerencias y directrices para su tratamiento | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| Instalaciones del Museo/ Centro de Interpretación/ Centro de Ocio | | | |
| EXG.1.3 | El M/CI/CD cumple con la normativa de accesibilidad para personas con movilidad reducida, siempre que sea posible por su ubicación | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| EXG.1.4 | El M/CI/CD cuenta con una placa identificativa en la entrada que le distingue como establecimiento certificado a la MCTM | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| EXG.1.5 | El M/CI/CD expone en un lugar destacado todo el material promocional correspondiente a la MCTM y a las empresas certificadas, así como de la Comarca del Matarranya/Matarranya | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| EXG.1.6 | El M/CI/CD cuenta con una zona física -tipo "Rincón del Matarranya". En esta zona se exhiben los productos y servicios certificados con la MCTM. | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| EXG.1.7 | El M/CI/CD dispone de un plan de emergencia con procedimientos escritos acordados en coordinación con los servicios públicos. El personal sabe como actuar en caso de accidente | Procedimiento escrito proporcionado por la Comarca y criterios unificados para todos los establecimientos | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| EXG.1.8 | El centro dispone de una señalización interna que facilite el recorrido, con la información oportuna visible y clara | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| EXG.1.9 | El centro dispone de una señalización direccional que permita optimizar el tiempo de recorrido, dirigiendo de forma correcta a los visitantes | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| EXG.1.10 | Las exposiciones cuentan con un discurso atractivo y coherente, despertando el interés y curiosidad del visitante (paneles/guía) | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |

| COMARCA DEL matarranya | | REQUISITOS EXIGIBLES DE ADHESIÓN A LA MCTM | |
|--|---|--|--|
| Nº | DESARROLLO ECONÓMICO RESPONSABLE | EVIDENCIAS | CUMPLIMIENTO NO APLICA |
| Planificación, Organización y Gestión Empresarial | | | |
| EXG.2.1 | Existe un control del número de personas que visitan el centro diariamente, procedencia... | Registro de entradas | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| Política de contratación y compra responsable | | | |
| Capacitación y formación continua | | | |
| EXG.2.2 | Existe un plan de formación anual para el personal tanto externa como interna | Registro del Plan anual y seguimiento de la formación | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| EXG.2.3 | Como mínimo una persona (encargada de la atención al público) conoce perfectamente el funcionamiento de la Marca de Calidad Territorial y los diferentes agentes adheridos. | Acreditación jornadas formación MCTM y folleto de la Comarca en el que figuran todos los agentes adheridos | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| EXG.2.4 | El M/CI/CO participará en las jornadas de formación que organice periódicamente el Ente Gestor de la Marca | Acreditación jornadas formación MCTM | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| EXG.2.5 | Como mínimo una persona del M/CI/CO ha participado en un curso de formación sobre innovación y nuevas tecnologías | Copia a asistencia cursos innovación y nuevas tecnologías | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| Marketing responsable | | | |
| EXG.2.6 | Como mínimo una persona del M/CI/CO conoce los principios del Marketing Responsable | Copia a asistencia cursos Marketing responsable | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| EXG.2.7 | Existe un folleto del museo o centro de interés turístico | Comprobar in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| EXG.2.8 | En el material informativo y promocional del M/CI/CO consta su pertenencia a la Marca de Calidad Territorial del Matarranya | Web del establecimiento en los que figura su adhesión a la MCTM | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| Innovación y nuevas tecnologías | | | |
| EXG.2.9 | El M/CI/CO, dispondrá de bases de datos de visitantes, interesados, amigos del museo con interés en las temáticas expuestas y susceptibles de captar en actividades complementarias | Comprobar existencia de base de datos y uso que se realiza de las mismas | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| EXG.2.10 | Se dispone de web para dar a conocer y/o comercializar el producto/servicio | Visonar la web y describir las funciones de la web | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| EXG.2.11 | El establecimiento trabaja en red con otros M/CI/CO de la Comarca, con oficinas de información y turismo..., para transmisión de información y bases de datos | Comprobación in situ | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| Sistemas de Calidad de Excelencia Empresarial | | | |

| | |
|---|---|
|  | REQUISITOS EXIGIBLES DE ADHESIÓN A LA MCTM |
|---|---|

| Nº | COMPROMISO SOCIO-CULTURAL | EVIDENCIAS | CUMPLIMIENTO |
|---------|--|---|---|
| | | | NO APLICA |
| | Arquitectura tradicional, aspecto clave de la identidad del territorio | | |
| | Identidad y autenticidad | | |
| | Participación y colaboración | | |
| EXG.3.1 | El M/CI/CO cuenta con un dossier organizado y actualizado con el material informativo de la MCTM | <i>Dossier informativo de la MCTM</i> | CUMPLIMIENTO |
| | | | <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO |
| | | | NO APLICA |
| EXG.3.2 | El M/CI/CO colabora habitualmente en las distintas iniciativas conjuntas de promoción de la Comarca y de la MCTM, dentro y fuera del territorio. Ej. Ferias, jornadas... | <i>Listado de las actividades en las que el establecimiento ha participado en la promoción de la MCTM y en las iniciativas de promoción de la Comarca</i> | CUMPLIMIENTO |
| | | | <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO |
| | | | NO APLICA |
| | Solidaridad y compromiso | | |
| | Sistemas de Calidad socio-culturales | | |

| | |
|---|---|
|  | REQUISITOS EXIGIBLES DE ADHESIÓN A LA MCTM |
|---|---|

| Nº | RESPECTO POR EL MEDIOAMBIENTE | EVIDENCIAS | CUMPLIMIENTO NO APLICA |
|---------|--|---|--|
| | Sanidad e higiene | | |
| | Política medioambiental responsable | | |
| EXG.4.1 | El M/CI/CO ha incorporado Buenas Prácticas Medioambientales dentro de su actividad, para el consumo responsable de agua y energía | <i>Enumerar las medidas adoptadas para el consumo responsable de agua y energía</i> | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| EXG.4.2 | Se realiza una correcta gestión de los residuos | <i>Comprobar in situ. Inspección de los contenedores, segregación de los residuos....</i> | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| | Sistemas de calidad medioambiental | | |
| EXG.4.3 | Se dispone de una declaración o política medioambiental expuesta en lugar visible o reflejada en material promocional | <i>Comprobación in situ</i> | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |



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

**REQUISITOS DE EXCELENCIA
MUSEOS, CENTROS DE INTERPRETACIÓN Y DE OCIO**

| | |
|----------------------------------|--|
| COMARCA DEL matarranya | REQUISITO DE EXCELENCIA DE ADHESIÓN A LA MCTM |
|----------------------------------|--|

| Nº | CALIDAD DEL PRODUCTO/SERVICIO | EVIDENCIAS | CUMPLIMIENTO NO APLICA |
|---------|--|-----------------------------|--|
| | Criterios básicos | | |
| EXC.1.1 | Se han establecido, por escrito y se comunican al personal, criterios sobre vestuario y aspecto personal | <i>Procedimiento</i> | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| EXC.1.2 | Las obras expuestas están protegidas con elementos de seguridad | <i>Comprobación in situ</i> | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |

| | |
|---|--|
|  | REQUISITO DE EXCELENCIA DE ADHESIÓN A LA MCTM |
|---|--|

| Nº | DESARROLLO ECONÓMICO EXCELENTE | EVIDENCIAS | CUMPLIMIENTO |
|--|--|--|--|
| | | | NO APLICA |
| Planificación, Organización y Gestión Empresarial | | | |
| EXC. 2.1 | El M/CI/CO cuenta con un Plan de Marketing Estratégico que define como mínimo las políticas de promoción y potenciación de la comercialización | Copia del Plan de Marketing Estratégico | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| EXC. 2.2 | El M/CI/CO tiene definidas las líneas de promoción y funcionamiento y cuenta con unos procedimientos e indicadores claramente establecidos | Implantar un sistema de gestión por procesos basado en , p.e. Q de calidad turística, ISO 9001 | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| Política de contratación y compra responsable | | | |
| EXC. 2.3 | El M/CI/CO ha contratado como mínimo una persona con minusvalías | Copia de contrato laboral | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| EXC. 2.4 | El M/CI/CO ha incorporado como mínimo una persona de otros sectores de población desfavorecidos con problemas de acceder al mercado laboral | Copia de contrato laboral | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| Capacitación y formación continua | | | |
| Marketing responsable | | | |
| Innovación y nuevas tecnologías | | | |
| EXC. 2.5 | El establecimiento fomenta la investigación de la temática objeto de la exposición | Evidenciar el cumplimiento de los atributos Excelencia Empresarial del SICTED | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| Sistemas de Calidad de Excelencia Empresarial | | | |
| EXC. 2.6 | El M/CI/CO cumple con los atributos recomendables de Excelencia Empresarial recogidos en el Manual de Buenas Prácticas del SICTED | Evidenciar el cumplimiento de los atributos Excelencia Empresarial del SICTED | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |

| COMARCA DEL matarranya | | REQUISITO DE EXCELENCIA DE ADHESIÓN A LA MCTM | |
|----------------------------------|--|--|--|
| Nº | COMPROMISO SOCIO-CULTURAL | EVIDENCIAS | CUMPLIMIENTO NO APLICA |
| | Arquitectura tradicional, aspecto clave de la identidad del territorio | | |
| EXC.3.1 | El edificio en el que se ubica el establecimiento, es de arquitectura tradicional, rechazando construcciones excesivamente modernas y/o aquellas que utilicen materiales o estilos arquitectónicos no típicos del Matarranya | Evidencia visual. Ubicado en núcleo de población catalogada y/o edificio catalogado por técnico competente | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| | Identidad y autenticidad | | |
| EXC.3.2 | El M/CI/CO participa en iniciativas de recuperación, mantenimiento y/o puesta en valor de los elementos identificativos del territorio | Enumeración de las mismas | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| | Participación y colaboración | | |
| | Solidaridad y compromiso | | |
| EXC.3.3 | El M/CI/CO colabora y/o patrocina alguna manifestación cultural autóctona de la Comarca | Justificante de colaboración o patrocinio | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |
| | Sistemas de Calidad socio-culturales | | |
| EXC.3.4 | El M/CI/CO cumple con los atributos recomendables de Compromiso Socio-Cultural recogidos en el Manual de Buenas Prácticas del SICTED | Evidenciar el cumplimiento de los atributos Socio-Cultural del SICTED | CUMPLIMIENTO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> NO NO APLICA |

| | |
|---|--|
|  | REQUISITO DE EXCELENCIA DE ADHESIÓN A LA MCTM |
|---|--|

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