

1. PRE-REQUISITS	Obl	Vol	Aplicable a
1.1. Participació als requisits del procès RES'PIR			
L'empresa o entitat ha signat la declaració d'adhesió al procés Res'Pir	x		
L'empresa es compromet a participar als diferents processos d'avaluació (auto-avaluació i avaluació acompanyada) establerts de comú acord en el procés Res'Pir	x		
L'empresa es compromet a avisar als responsables del procediment RES'PIR en cas de deixar de complir un o més dels criteris que han donat pas a la certificació RESPIR	x		
1.2. Compliment normativa legal			
L'empresa declara respectar el conjunt de les normatives aplicables a les seves activitats	x		
En cas de realitzar les seves activitats en espais sotmesos a normatives concretes, el professional es compromet a respectar les condicions d'ús així com les normatives aplicables en aquest territori	x		
El personal de l'empresa disposa de les qualificacions necessàries a la pràctica de les seves activitats	x		

2. LOCAL	Obl	Vol	Aplicable a
2.1. Elements exteriors			
Existeix un rètol exterior indicant com a mínim el nom de l'empresa. En cas de text complementari, aquest està com a mínim en català (compliment normativa). Aquest rètol està actualitzat, en bon estat i és ben visible	x		Només per qui té local
Un cartell exterior (visible quan l'empresa està tancada) indica de manera clara els horaris d'atenció al públic, així com un telèfon de contacte (disponible com a mínim durant les hores d'obertura al públic i amb possibilitat de deixar un missatge de veu) i l'adreça web i/o de correu electrònic de contacte, si s'escau. Aquestes informacions figuren com a mínim en català i en un idioma estranger (o utilitzen pictogrames fàcilment identificables)	x		Només per qui té local
En cas d'existir espais exteriors (jardins, terrasses...) aquests estan nets i en bon estat de manteniment	x		Només si es tenen espais exteriors
2.2 Interior			
2.2.1. Instal·lacions			
L'empresa disposa d'una zona habilitada per a l'espera dels clients/es o d'un local, fàcilment identificable pels/les clients/es.	x		Només per qui té local
La zona d'acollida o local disposa de lavabos a disposició del públic.		x	Només per qui té local
La zona d'acollida o local disposa de dutxes i vestuaris, o es posa aquest servei a disposició dels clients en un altre espai		x	Només per qui té local
El material necessari està emmagatzemat en un espai reservat a aquest efecte		x	Només per qui té local
El conjunt de les instal·lacions de l'empresa estan nets i en bon estat de manteniment	x		Només per qui té local
La zona d'acollida del local i altres estances obertes al públic són accessibles (persones amb mobilitat reduïda)		x	Només per qui té local
Els lavabos, dutxes i vestuaris són accessibles per persones amb mobilitat reduïda			Només per qui té local

2.2.2. Informació a l'usuari disponible al local		
Les tarifes dels serveis i/o activitats estan a l'abast del/la client/a: penjades en un plafó, visibles en el mostrador o disponibles en format paper	x	Només per qui té local
Les normes de seguretat i higiene de l'espai o del local han de ser clarament visibles	x	Només per qui té local
Els/les clients/es tenen a la seva disposició documentació sobre l'oferta turística de proximitat i/o de turisme actiu natura: aquesta informació està sempre disponible (fulletons al mostrador, plafó informatiu, dossier,..) o es lliura a petició del client. En aquest últim cas, existeix una nota d'avís sobre aquesta disponibilitat. Aquesta informació, està com a mínim en català i en un idioma estranger, en funció de la clientela	x	Només per qui té local
Es poden consultar mapes de la regió: aquests estan sempre disponibles (visibles a les parets, al mostrador) o es lliuren a petició del client. En aquest últim cas, existeix un avís informant al client sobre aquesta disponibilitat. Aquesta informació està com a mínim disponible en català i en un altre idioma estranger		x Només per qui té local
Es disposa d'informació sobre les condicions meteorològiques del moment i previsions per als propers dies. Com a mínim, s'indiquen la previsió, temperatures, i nivells de pluja i vent. Aquesta informació s'actualitza diàriament (dies laborables)		x Només per qui té local

3. ATENCIÓ AL PÚBLIC	Obl	Vol	Aplicable a
3.1. General			
En tots els casos (atenció al local, telefònica, abans i durant l'activitat), sempre es tracta al/la client/a de manera amable i respectuosa garantint un clima de confiança	x		
En cas de sol·licitar informació, el/la client/a rep tota la informació necessària (oral o escrita) per a l'activitat. Se l'informa de condicions específiques (accessibilitat, circuits, requisits tècnics mínims, etc).	x		
Es pot informar als/les clients/es en català i com a mínim, un idioma estranger		x	
3.2. Atenció presencial (local)			
Es pot identificar el personal per la vestimenta o algun altre signe d'identificació clar (uniforme, distintiu, pin, placa amb nom..)		x	Nomes qui té local
3.3. Atenció telefònica			
Es respon sempre saludant i dient el nom de l'empresa	x		Només quan és telèfon d'empresa
En cas de reserva, al final de la conversa es fa un resum indicant: dia, horari, activitat concreta, com accedir, equipament necessari si s'escau i tota la resta d'informació necessària		x	
El missatge al contestador indica el nom de l'empresa, els horaris d'obertura o de contacte i dóna al client la possibilitat de deixar un missatge		x	Només quan és telèfon d'empresa
En aquest cas, la resposta es dóna en el següent dia d'obertura al públic. En cas d'absència més llarga, s'indica quan es respondrà		x	Només quan és telèfon d'empresa

4.PRODUCTE	Obl	Vol	Aplicable a
4.1. Activitats ofertades			
Abans de començar, es fa una explicació detallada (oral o escrita) de l'activitat a realitzar indicant tota la informació necessària (diferents etapes, recordatori de les principals normes de seguretat, riscos i perills de l'activitat, etc)	x		
S'informa als clients dels requisits mínims per practicar l'activitat amb seguretat	x		
Es verifica que els usuaris compleixen els requeriments mínims (nivell tècnic, condició física...) per poder realitzar l'activitat		x	activitats per tots els públics
Es disposa de materials d'interpretació per a cada activitat en diferents suports: fitxa impresa, panells, audio-guies, ..		x	
Aquest material està en català i com a mínim, en un idioma estranger		x	Només per qui té material
Aquest material s'actualitza regularment quan hi hagi modificacions significatives a l'activitat	x		Només per qui té material
En cas de detectar incidències, s'informa sistemàticament als organismes responsables de la seva gestió i/o manteniment		x	
En tot moment (durant l'horari especificat d'obertura al públic o durant l'horari de la realització de l'activitat) els clients disposen d'una manera per entrar en contacte amb l'empresa durant l'activitat (telèfon, walkie-talkie,...), així com d'un protocol d'actuació	x		
Les activitats estan adaptades per a clients amb discapacitats		x	
L'empresa renova i/o augmenta cada any la seva oferta d'activitats (com a mínim una anual)		x	
Si hi ha condicions meteorològiques que impedeixen la pràctica de l'activitat, l'empresa avisa als clients	x		

4.2. Activitats amb servei de guia			
Les activitats guiades es poden realitzar en català i, com a mínim, en un idioma estranger	X		
En cas de tenir peticions de guiatge en altres idiomes diferents als compromesos per l'empresa, es disposa de documentació escrita explicant l'activitat		X	
El guia és amable i fa l'activitat interessant	X		
El contingut de les explicacions/activitat estan adaptades als diferents tipus de clients	X		
L'empresa disposa d'un registre que detalla els coneixements i les capacitats de cada guia, per adaptar-se millor a les necessitats de cada client o grup		X	
Els guies vetllen pel respecte del medi ambient per part dels clients	X		
El guia disposa d'una farmaciola de primers auxilis	X	x	
Els guies tenen una formació de base en seguretat així com una formació contínua adaptada a les activitats: primers auxilis, reanimació cardio-respiratòria, tècniques de salvament i procediments d'urgència	X	X	
4.3. Activitats per nens			
Es proposen activitats específiques per a menors, i en aquest cas, les activitats estan degudament preparades per això. S'informa clarament de les franges d'edat a les que està adaptat.		x	
Es proposa com a mínim un element lúdic d'ajut a la visita pels nens (llibret, fulletó, joc, ...)		x	
L'empresa proposa tarifes especials per nens i nenes		x	
4.4. Material ofert			
Es disposa de material adaptat a diferents tipus de clients (mides, nens, etc)	x		
És possible deixar, llogar o comprar el material necessari per a fer l'activitat al client		x	
L'empresa disposa d'un lloc destinat específicament per a l'emmagatzematge del material	x		Quan es té local i es té material
Es realitza el manteniment i la vigilància del material conforme a la reglamentació vigent.	x		
El material està en bon estat (visualment, ús...)	x		
Després de cada utilització, es fa una verificació de l'estat i del funcionament del materia		x	

5. SERVEIS AL CLIENT	Obl	Vol	Aplicable a
5.1. Horari d'atenció al públic i contacte en cas d'absència			
Via diferents mitjans s'informa adequadament dels horaris d'atenció al públic. En cas de local, els horaris consten en un cartell a l'exterior del local visible fora d'horaris d'apertura. Per altra banda, aquests estan disponibles com a mínim a la pàgina web o se n'informa mitjançant un missatge al contestador automàtic en cas d'absència. En cas de missatge de contestador, aquest està com a mínim en català i en un idioma estranger	x		Nomes per telèfon empresa
Fora de l'horari d'obertura al públic (o en casos de no poder atendre durant l'horari establert d'atenció al públic), la clientela sempre disposa d'una manera de deixar un missatge a l'empresa: per telèfon, via contestador automàtic (indicant número alternatiu disponible, possibilitat de deixar un missatge o adreçant a e-mail) o via e-mail.	x		Nomes per telèfon empresa
Tot correu o consulta es llegeix i es respon el següent dia d'obertura al públic (en cas de necessitat de més temps per donar una resposta, s'indica al/la client/a que s'han iniciat les gestions). En cas d'absència més llarga, es programa un resposta automàtica indicant quan es podran atendre els correus electrònics rebuts.	x		
5.2. Condicions de pagament			
Es fa arribar al client una confirmació de la reserva per escrit indicant horari, dia, activitat concreta, com accedir, equipaments necessari si s'escau i preu (indicant si l'IVA està inclòs o no).	x		
Es disposa d'un protocol d'actuació per les anul·lacions (condicions meteorològiques, anul·lacions per part dels clients... i el termini en el que s'ha d'avisar) del qual s'informa adequadament al client en el moment de confirmar la reserva (indicant també condicions de devolució de l'import pagat)	x		
Sempre s'emet factura o rebut a petició del client . Aquesta és clara, fàcil llegir i conforme a la normativa (indicant nº de factura, NIF de l'empresa, conceptes i % d'IVA aplicat)	x		
S'accepten diferents mitjans de pagament: targeta bancària, etc.		x	
Sempre s'especifiquen clarament els mitjans de pagament acceptats: com a mínim a la pàgina web i al local (conjuntament amb la informació sobre tarifes)	x		

5.3. Gestió de l'opinió del client			
L'empresa disposa d'algun tipus de mecanisme o contacte amb el client mitjançant el qual obté informació sobre la satisfacció de l'activitat (trobada distesa al final de les activitats, qüestionari d'avaluació, ...)	x		
Les empreses fan arribar als responsables del procediment de qualitat les respostes al qüestionari de qualitat RES'PIR (definir possibles vies amb cada empresa: mail, enquesta en paper, etc)	x		
Es posen en pràctica actuacions per analitzar i en cas necessari, respondre a les propostes de millora i a les queixes formulades	X		
Es comunica als usuaris de manera personalitzada les millores realitzades als clients que han realitzat les propostes		X	
L'empresa disposa de fulls de reclamació a disposició del públic usuari. El cartell indicant aquest fet és clarament visible al local	x		
L'empresa disposa d'un registre escrit de gestió i seguiment de les queixes, reclamacions i suggeriments. Tot el personal està informat sobre aquest protocol.		x	
S'informa als clients dels mitjans dels que disposa per poder expressar les opinions	x		
L'empresa està sotmesa a la Junta arbitral de Consum		x	
5.4. Base de dades			
Les dades que es tenen relatives a clients (derivades de l'activitat) es recullen amb el ple consentiment del/la client/a, informant de manera clara de la llei de protecció de dades i de com donar-se de baixa. El client ha de donar permís per rebre	x		
Els fitxers que contenen dades personals estan donats d'alta al Registre de l'Agència Espanyola de protecció de dades	x		

6. COMERCIALIZACIÓ, DIFUSIÓ I PROMOCIÓ	Obl	Vol	Aplicable a
6.1. Fulletó promocional			
L'empresa disposa d'un fulletó/targeta promocional propi per la seva promoció (tríptic, fulletó, etc), disponible en format digital. Aquest document conté com a mínim una descripció de l'empresa, dels serveis i productes oferts, de les dades de	x		
Es disposa, al mateix fulletó o un altre document específic lliurable al públic, d'una descripció ampliada de les activitats proposades per l'empresa (durada, recorregut, nivell de dificultat, material necessari si s'escau, pre-requisits, tarifes, màxim de		x	
Tot el material editat dóna una imatge de qualitat i professionalitat, amb imatges atractives del territori i un text clar i entenedor revisat ortogràficament	x		
El fulletó promocional i tot el que sigui promocional porta el logo del procés de qualitat i una breu referència d'aquest. Nota: pot donar-se un temps de marge fins a l'acabament dels productes en estoc	x		
En cas de tenir editat més d'un material, tots segueixen una imatge gràfica corporativa		x	

6.2. Web			
L'empresa disposa d'un web propi, com a mínim en català	x		
Aquesta web està també disponible en altres idiomes		x	
El web disposa d'un enllaç cap al web del procés de qualitat Res'pir	x		
La web inclou una secció on s'explica l'adhesió al procés de qualitat Res'pir, especificant una relació dels criteris que l'empresa s'ha compromès a complir, amb enllaç a una enquesta de satisfacció i especificant un correu electrònic on l'usuari es pot	x		
El web propi disposa com a mínim d'un enllaç cap a la web de promoció turística de l'Ajuntament de Girona.	X		
El web proposa enllaços cap a serveis complementaris: allotjaments, restauració, etc.		x	
El web disposa d'enllaços cap a altres webs de productes i valors del territori (parcs naturals, museus, etc...) per aportar coneixement sobre el territori	x		
Tota la informació publicada a la web és vigent	x		
El web està actualitzat de manera freqüent (especificar freqüència) i incorpora una referència visible a la darrera actualització.		x	
El web presenta un descriptiu de totes les activitats i les seves característiques i detalls (durada, recorregut, nivell de dificultat, material necessari si s'escau, mínim i màxim de participants, re-requisits, tarifes, etc.	x		
El web indica els períodes i els horaris d'obertura (en cas de local), així com també adreces, correu electrònic i telèfon de contacte.	x		
El web indica les condicions de reserva i els mitjans de pagament acceptats		x	
Al web es proposa un mapa de localització o del punt d'inici de l'activitat, clar i fàcil d'imprimir	x		
Tots els continguts de la web estan disponibles en format adequat per una correcta impressió		x	

6.3. Xarxes socials			
Es disposa de perfils en com a mínim una xarxa social		X	
Aquest perfil s'actualitza periòdicament (com a mínim setmanalment)		X	
L'empresa realitza accions promocionals mitjançant les xarxes socials		X	
6.4. Accions promocionals			
L'empresa fa campanyes de comunicació a nivell local (creació d'anuncis o articles a revistes, ràdio, TV)		X	
L'empresa fa campanyes de comunicació a nivell nacional (creació d'anuncis o articles a revistes, ràdio, TV)		X	
L'empresa fa campanyes de comunicació a nivell internacional (creació d'anuncis o articles a revistes, ràdio, TV)		X	
L'empresa fa campanyes de comunicació conjuntes amb els diferents membres del procés de qualitat		X	
L'empresa col·labora en la realització de "press-trips" (participació en la creació d'articles a revistes, ràdio, TV) - (com a mínim un anual)		X	
En un plafó o a la pàgina web, figuren els articles o els reportatges que parlen de l'empresa o del territori on hi ha l'empresa a on es realitza l'activitat.		X	
Es fa arribar a l'Ajuntament tota notícia o informació de premsa per tal de recollir-ho en una web/llibre de premsa RES'PIR		X	
Es crea o s'intenta crear productes conjunts amb altres empreses de la xarxa		X	
Es disposa d'un descriptiu visual o de vídeo de les prestacions proposades		X	
En cas de realitzar actuacions promocionals, es fa esment al procediment RES'PIR.		X	

7. MEDI AMBIENT I TERRITORI	Obl	Vol	Aplicable a
7.1. Minimització de l'impacte ambiental			
L'empresa té en compte criteris mediambientals al local on exerceix la seva activitat (un mínim de 3): ús de bombetes de baix consum, paperes de tria selectiva per a ús propi de l'empresa i a disposició dels clients, ús de productes biodegradables,	x		Només quan es té local
En cas de sortida o desplaçament col·lectiu amb els clients, s'utilitzen vehicles de transport col·lectiu		x	
L'empresa disposa d'una política de gestió dels fluxes per evitar una massificació de l'entorn (limitació del nombre màxim de participants, etc)		x	
Es posa a disposició del/la client/a (via web o en format físic) unes normes de conducta per garantir un comportament adequat per la protecció del medi natural	x		
L'empresa s'implica a les accions que tenen com a objectiu protegir espais naturals i mediambientals (mínim una acció anual)		X	
7.2. Coneixement del territori i la natura			
L'empresari i/o algú de l'empresa ha assistit a les sessions de formació sobre l'entorn natural i patrimoni cultural de Girona	X		
S'informa de manera sistemàtica als/les clients/es i als/les treballadors/es: educació mediambiental, cartells recordatoris, etc		x	
L'empresari/a o algú a l'empresa té coneixement aprofundit en un àmbit particular (ornitologia, plantes medicinals, botànica, arquitectura, gastronomia, etc)		x	
Les activitats ofertades tenen un contingut de divulgació i d'implicació del client al medi ambient i a la seva preservació (material escrit o mitjançant el guia)		x	
S'ofereixen activitats complementàries a la pròpia activitat directament relacionades amb el coneixement del medi: observació d'ocells, coneixement dels costums de la zona, ...		x	
L'empresa té eines de difusió pedagògiques relatives a aspectes mediambientals i del territori pel públic escolar		X	

7.3 Aspectes socials, econòmics i territori			
L'empresa subcontracta serveis prioritàriament del territori gironí	x		
L'empresa fa conèixer els productes i els/les productors/es locals (agrícoles, artesans/es, etc)	x		
L'empresa participa a la vida local (p.ex. iniciatives culturals, de protecció del patrimoni natural, cultural, etc). Com a mínim una anual		x	
L'empresa facilita l'accés del personal a programes de formació en relació amb les seves activitats: idiomes, medi ambient, primers auxilis, patrimoni cultural, etc, més enllà dels establerts legalment		x	
L'empresa ofereix llocs de treball a persones amb discapacitats		x	
L'empresa facilita la comunicació i afavoreix la participació per part del seu personal amb propostes en relació al turisme sostenible, la realització d'activitats, i la millora en general de la gestió empresarial de qualitat, etc.		x	