

1. PRERREQUISITOS		Aplica a	Obl	Vol
<b>1.1. Participación en los requisitos del procedimiento de calidad RES'PIR</b>				
1	La empresa o entidad ha firmado la declaración de adhesión al procedimiento de calidad RES'PIR		x	
2	La empresa se compromete a participar en los diferentes procesos de evaluación (autoevaluación y evaluación acompañada) establecidos para el procedimiento de calidad RES'PIR		x	
3	La empresa se compromete a avisar a los responsables del procedimiento de calidad RES'PIR en caso de dejar de cumplir uno o más de los criterios que han dado lugar a la obtención del sello de calidad RES'PIR		x	
<b>1.2. Cumplimiento de la normativa legal</b>				
4	La empresa declara respetar el conjunto de las normativas legales aplicables a sus actividades		x	
5	En caso de ejercer la actividad profesional en lugares sometidos a normativas concretas, el profesional se compromete a respetar las condiciones de uso y normativas aplicables a este territorio		x	
6	El personal de la empresa dispone de las cualificaciones necesarias para la práctica de las actividades		x	
<b>2. LOCAL</b>		<b>Aplica a</b>	<b>Obl</b>	<b>Vol</b>
<b>2.1. Elementos exteriores</b>				
7	Existe un rótulo exterior indicando como mínimo el nombre de la empresa. En caso de texto complementario, éste está como mínimo en catalán (acorde con la normativa). El rótulo está actualizado, en buen estado y es visible	Empresas con local de atención al público	x	
8	Un rótulo exterior (visible cuando la empresa está cerrada) indica de manera clara los horarios de atención al público, así como un teléfono de contacto (disponible como mínimo durante el horario de apertura al público y con posibilidad de dejar un mensaje de voz) y la dirección web y/o de correo electrónico de contacto. Esta información figura como mínimo en catalán y en otro idioma (o utilizan pictogramas fácilmente identificables)	Empresas con local de atención al público	x	
9	En caso de existir espacios exteriores, éstos están limpios y en buen estado de mantenimiento	Sólo en caso de espacios exteriores	x	
<b>2.2 Interior</b>				
<b>2.2.1. Instalaciones</b>				
10	La empresa dispone de una zona habilitada para la espera de los clientes del local, fácilmente identificable	Empresas con local de atención al público	x	
11	La zona de acogida o local tiene lavabos a disposición del público	Empresas con local de atención al público		x
12	La zona de acogida o local dispone de duchas y/o vestuarios, o este servicio se pone a disposición de los clientes en otro lugar	Empresas con local de atención al público		x
13	El material necesario está almacenado en un espacio reservado a tal efecto	Empresas con local de atención al público		x

14	El conjunto de instalaciones de la empresa están limpias y en buen estado de mantenimiento	Empresas con local de atención al público	x	
15	La zona de acogida del local y otras estancias abiertas al público son accesibles (personas con movilidad reducida u otras discapacidades)	Empresas con local de atención al público		x
16	Los lavabos, duchas y vestuarios son accesibles para personas con movilidad reducida u otras discapacidades	Empresas con local de atención al público		
<b>2.2.2. Información al usuario disponible en el local</b>				
17	Las tarifas de los servicios y actividades ofrecidas están a disposición de los clientes: colgadas en un tablón, visibles en el mostrador o disponibles en formato papel	Empresas con local de atención al público	x	
18	Las normas de seguridad e higiene del espacio o local son claramente visibles	Empresas con local de atención al público	x	
19	Los clientes tiene a disposición documentación sobre la oferta turística de proximidad y/o de turismo activo y de naturaleza: esta información está siempre disponible (folletos en el mostrador, tablón informativo, dossier...) o se facilita a petición del cliente. En este último caso, existe un aviso informando al cliente de esta posibilidad. Esta información está como mínimo disponible en catalán y en otro idioma	Empresas con local de atención al público	x	
20	Se pueden consultar mapas de la región: éstos están siempre disponibles (visibles en la pared, mostrador, etc.) o se libran a petición del cliente. En este último caso, existe un aviso informando al cliente sobre esta disponibilidad. Esta información está como mínimo disponible en catalán y en otro idioma extranjero	Empresas con local de atención al público		x
21	Se dispone de información sobre las condiciones meteorológicas del momento y previsión para los próximos días. Como mínimo, se indican la previsión, temperaturas y niveles de lluvia y viento. Esta información se actualiza diariamente (días laborables)	Empresas con local de atención al público		x
<b>3. ATENCIÓN AL PÚBLICO</b>		<b>Aplica a</b>	<b>Obl</b>	<b>Vol</b>
<b>3.1. General</b>				
22	En todos los casos (atención al local, telefónica, antes y durante la actividad), se trata a los clientes de manera amable y respetuosa, garantizando un clima de confianza		x	
23	En caso de solicitar información, los clientes reciben toda la información necesaria (oral o escrita) para la actividad. Se informa de condiciones específicas (accesibilidad, circuitos, requisitos técnicos mínimos, etc.)		x	
24	Se puede informar a los clientes en catalán y como mínimo en otro idioma			x
<b>3.2. Atención presencial</b>				
25	Se puede identificar al personal por la indumentaria u otros elementos identificativos (uniforme, distintivo, pin, placa con nombre, etc.)			x

<b>3.3. Atención telefónica</b>				
26	Se responde siempre saludando y diciendo el nombre de la empresa	Empresas con local de atención al público	x	
27	En caso de reserva, al final de la conversación se realiza un resumen indicando: día, horario, actividad concreta, cómo acceder, equipamiento necesario y todo el resto de información necesaria		x	
28	El mensaje en el contestador indica el nombre de la empresa, horarios de apertura o de contacto, y ofrece a los clientes la posibilidad de dejar un mensaje	Teléfono de empresa	x	
29	En este caso, la respuesta se da en el siguiente día de apertura al público. En caso de ausencia más larga, se indica cuando se responderá	Teléfono de empresa	x	
<b>4.PRODUCTO</b>		<b>Aplica a</b>	<b>Obl</b>	<b>Vol</b>
<b>4.1. Actividades ofrecidas</b>				
30	Antes de empezar, se da una explicación detallada (oral o escrita) de la actividad a realizar, indicando toda la información necesaria (etapas, recordatorio de las principales normas de seguridad, riesgos y peligros de la actividad, etc.)		x	
31	Se informa a los clientes de los requisitos mínimos para practicar la actividad con seguridad		x	
32	Se verifica que los usuarios cumplen los requisitos mínimos (nivel técnico, condición física, etc.) para poder realizar la actividad			x
33	Se dispone de material de interpretación para cada actividad en diferentes soportes: fichas impresas, paneles, audio-guías, etc.			x
34	Este material está en catalán y como mínimo, en otro idioma	Actividades que requieren material específico		x
35	Este material se actualiza regularmente cuando hay modificaciones significativas en la actividad	Actividades que requieren material específico	x	
36	Se conoce a los gestores del territorio para poder informarles en caso de detectar incidencias			x
37	En todo momento (durante el horario especificado de apertura al público o durante el horario de realización de la actividad) los clientes pueden contactar con la empresa, disponiendo además de un protocolo de actuación		x	
38	Las actividades están adaptadas a clientes con discapacidad			x
39	La empresa renueva y/o aumenta cada año su oferta de actividades (como mínimo una anual)			x
40	Si existen condiciones meteorológicas adversas que impiden la práctica de la actividad, la empresa avisa a los clientes		x	
<b>4.2. Actividades con servicio de guía</b>				
41	Las actividades guiadas se pueden realizar en catalán y, como mínimo, en un idioma extranjero	Actividades guiadas		x

42	En caso de peticiones de guiage en otros idiomas diferentes a los ofrecidos por la empresa, se dispone de documentación escrita explicando la actividad	Actividades guiadas		X
43	El guía es amable y hace interesante la actividad	Actividades guiadas	X	
44	El contenido de las explicaciones y la actividad se adapta a los diferentes tipos de clientes	Actividades guiadas	X	
45	La empresa dispone de un registro que detalla los conocimientos y capacidades de cada guía, para adaptarse mejor a las necesidades de cada cliente o grupo	Actividades guiadas		X
46	Los guías velan por el respeto al medio ambiente por parte de los clientes	Actividades guiadas	X	
47	El guía dispone de un botiquín de primeros auxilios (obligatorio cuando lo indique la normativa)	Actividades guiadas	X	x
48	Los guías tienen una formación de base en seguridad, así como también una formación continua adaptada a las actividades: primeros auxilios, reanimación cardiorrespiratoria, técnicas de salvamento y procedimientos de urgencia	Actividades guiadas	X	X
<b>4.3. Actividades para niños</b>				
49	Se proponen actividades específicas para menores, y en este caso, las actividades están claramente preparadas para ellos. Se informa claramente de las franjas de edad de cada actividad.	Actividades con menores		x
50	Se propone como mínimo un elemento lúdico de soporte a la visita para los niños (libro, folletos, juegos, etc.)	Actividades con menores		x
51	La empresa propone tarifas especiales para niños y niñas	Actividades con menores		x
<b>4.4. Material</b>				
52	Se dispone de material adaptado a los diferentes tipos de cliente (medidas, niños, etc.)		x	
53	Es posible prestar, alquilar o vender el material necesario para desarrollar la actividad			x
54	Se realiza el mantenimiento y vigilancia del material conforme a la legislación vigente		x	
55	El material está en buen estado (visual, uso, etc.)		x	
56	Después de cada uso, se realiza una verificación del estado y el funcionamiento del material			x
<b>5. SERVICIOS AL CLIENTE</b>		<b>Aplica a</b>	<b>Obl</b>	<b>Vol</b>
<b>5.1. Horario de atención al público y contacto en caso de ausencia</b>				
57	Vía diferentes medios se informa adecuadamente de los horarios de atención al público. En caso de local, los horarios constan en un cartel exterior visible fuera de horarios de apertura. Por otro lado, éstos están disponibles como mínimo en la página web o se informa mediante mensaje de contestador en caso de ausencia. En caso de contestador, el mensaje se escucha en catalán y como mínimo, en otro idioma	Teléfono de empresa	x	
58	Fuera del horario de apertura al público (o en caso de no poder atender durante el horario establecido de atención al público), los clientes siempre tienen un modo de dejar un mensaje a la empresa: por teléfono, vía contestador automático (indicando número alternativo disponible, posibilidad de dejar un mensaje o derivando a correo electrónico) o por e-mail.	Teléfono de empresa	x	

59	Todo correo o consulta se lee y responde al siguiente día de apertura al público (en caso de necesitar más tiempo para responder, se indica al cliente que se han iniciado las gestiones). En caso de ausencia más larga, se programa una respuesta automática indicando cuándo se podrán atender los correos electrónicos y llamadas recibidas		x	
<b>5.2. Condiciones de pago</b>				
60	Se envía al cliente una confirmación de la reserva por escrito indicando horario, día, actividad concreta, cómo acceder, equipamiento necesario y precios		x	
61	Se dispone de un protocolo de actuación para las anulaciones (meteorología, anulaciones por parte de los clientes, etc., indicando plazos y condiciones de anulación), y se informa de él adecuadamente en el momento de realizar la reserva (indicando también condiciones de devolución del importe pagado)		x	
62	Siempre se emite factura o recibo a petición del cliente. Ésta es clara, fácil de leer y entender y conforme a la normativa (indicando número de factura, NIF de la empresa, conceptos y % de IVA aplicado)		x	
63	Se aceptan diferentes métodos de pago			x
64	Siempre se especifican claramente los métodos de pago aceptados: como mínimo en la página web y en el local (conjuntamente con la información sobre tarifas)		x	
<b>5.3. Gestión de la opinión del cliente</b>				
65	La empresa dispone de algún tipo de mecanismo o contacto con el cliente mediante el que obtiene información sobre la satisfacción de la actividad (encuentro informal al final de la actividad, cuestionario de evaluación, etc.)		x	
66	Las empresas derivan a los responsables del procedimiento de calidad las respuestas al cuestionario de calidad RES'PIR		x	
67	Se ponen en práctica actuaciones para analizar y, en caso necesario, responder a las propuestas de mejora y quejas formuladas			x
68	Se comunica a los usuarios de manera personalizada las mejoras realizadas a los clientes que han presentado propuestas o quejas			x
69	La empresa dispone de hojas de reclamación a disposición del público usuario. El cartel indicativo es claramente visible en el local		x	
70	La empresa dispone de un registro escrito de gestión y mantenimiento de las quejas, reclamaciones y sugerencias. Todo el personal está informado sobre este protocolo			x
71	Se informa a los clientes de los medios de que dispone para expresar sus opiniones		x	
72	La empresa está sometida a la Junta Arbitral de consumo			x
<b>5.4. Base de datos</b>				
73	Los datos que se obtienen relativos a clientes (derivados de la actividad) se recogen con su pleno consentimiento, informando de manera clara sobre la Ley de Protección de Datos y sobre cómo darse de baja. El cliente debe dar su permiso para recibir informaciones y promociones		x	
74	Los ficheros que contienen datos personales están dados de alta en el registro de la Agencia Española de Protección de Datos		x	
<b>6. COMERCIALIZACIÓN, DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN</b>		<b>Aplica a</b>	<b>Obi</b>	<b>Vol</b>
<b>6.1. Folleto promocional</b>				
75	La empresa dispone de un folleto o tarjeta promocional propio para su promoción, disponible en formato digital. Este documento contiene como mínimo una descripción de la empresa, de los servicios y productos ofrecidos, de los datos de contacto y horarios de atención al público, etc. Este folleto está disponible como mínimo en catalán.	Empresas con local de atención al público	x	

76	Se incluye, en el mismo folleto o en otro documento específico entregable al público, una descripción ampliada de las actividades propuestas por la empresa (duración, recorrido, nivel de dificultad, material necesario, prerequisites, tarifas, máximo de participantes, etc.)			x
77	Todo el material editado ofrece una imagen de calidad y profesionalidad, con imágenes atractivas del territorio y un texto claro y fácilmente entendible revisado ortográficamente		x	
78	El folleto y el resto de material promocional incluye el logo del procedimiento de calidad y una breve referencia a éste. (Nota: se puede dar un tiempo de margen hasta el fin de los productos en stock)			x
79	En caso de disponer de más de un material, el conjunto sigue una imagen gráfica corporativa			x
<b>6.2. Web</b>				
80	La empresa dispone de una web propia, como mínimo en catalán		x	
81	Esta web está disponible también en otros idiomas			x
82	La web presenta un enlace a la web del procedimiento de calidad RES'PIR		x	
83	La web incluye una sección en la que se explica la adhesión al procedimiento de calidad RES'PIR, especificando una relación de los criterios que la empresa se ha comprometido a cumplir y facilitando un correo electrónico al que los usuarios pueden dirigirse para comunicar tanto el cumplimiento como incumplimiento de los criterios			x
84	La web dispone como mínimo de un enlace hacia la web de promoción turística del Ayuntamiento de Girona		x	
85	La web propone enlaces hacia servicios complementarios: alojamientos, restauración, etc.			x
86	La web dispone de enlaces hacia otras webs de productos y valores del territorio (parques naturales, museos, etc.) para aportar conocimiento sobre el territorio		x	
87	Toda la información publicada en la web es vigente y se actualiza de manera frecuente (en función de la tipología de información que contiene)		x	
88	Se incorpora una referencia visible a la última actualización			x
89	La web presenta un descriptivo de todas las actividades y sus características y detalles (duración, recorrido, nivel de dificultad, material necesario, mínimo y máximo de participantes, requisitos, tarifas, etc.)		x	
90	La web indica los períodos y horarios de apertura (en caso de local), así como también direcciones, correo electrónico y teléfono de contacto		x	
91	La web indica las condiciones de reserva y los medios de pago aceptados			x
92	En la página web se propone un mapa de localización del punto de inicio de la actividad, claro y fácil de imprimir		x	
93	Todos los contenidos de la web están disponibles en formato adecuado para su correcta impresión			x
<b>6.3. Redes sociales</b>				
94	Se dispone de perfiles en como mínimo una red social			x
95	Este perfil se actualiza periódicamente (como mínimo semanalmente)			x
96	La empresa realiza acciones promocionales mediante las redes sociales			x
<b>6.4. Acciones promocionales</b>				
97	La empresa realiza campañas de comunicación a nivel local (creación de anuncios o artículos de revistas, radio, TV)			x
98	La empresa realiza campañas de comunicación a nivel nacional (creación de anuncios o artículos de revistas, radio, TV)			x
99	La empresa realiza campañas de comunicación a nivel internacional (creación de anuncios o artículos en revistas, radio, TV)			x

100	La empresa realiza campañas de comunicación conjuntas con los diferentes miembros del procedimiento de calidad			x
101	La empresa colabora en la realización de presstrips, como mínimo uno anual			x
102	En un panel o en la página web (o redes sociales), figuran los artículos o reportajes que mencionan a la empresa o el territorio donde se realizan sus actividades			x
103	Se hace llegar al ayuntamiento de Girona toda noticia o información de prensa para recopilarla en una web/libro de prensa RES'PIR			x
104	Se crea o se intenta crear producto conjunto con las empresas de la red RES'PIR			x
105	Se dispone de un descriptivo visual (catálogo de imágenes) o de vídeo de las prestaciones propuestas			x
106	En caso de realizar actuaciones promocionales, se menciona el procedimiento de calidad RES'PIR			x
<b>7. MEDIO AMBIENTE Y TERRITORIO</b>		<b>Aplica a</b>	<b>Obl</b>	<b>Vol</b>
<b>7.1. Minimización del impacto ambiental</b>				
107	La empresa tiene en cuenta criterios medioambientales en el local donde ejerce su actividad (un mínimo de 3): uso de bombillas de bajo consumo, recogida selectiva para uso propio de la empresa y a disposición de los clientes, uso de productos biodegradables, limitadores de caudal, etc.	Empresas con local de atención al público	x	
108	En caso de salida o desplazamiento con los clientes, se utilizan vehículos de transporte colectivo			x
109	La empresa dispone de una política de gestión de flujos para evitar la masificación del entorno (limitación del nombre máximo de participantes, etc.)			x
110	Se pone a disposición de los clientes (vía web o en formato físico) unas normas de conducta con el fin de garantizar un comportamiento adecuado para la protección del medio natural		x	
111	La empresa se implica en acciones que tienen como objetivo proteger espacios naturales y medioambientales (mínimo una acción anual)			x
<b>7.2. Conocimiento del territorio y la naturaleza</b>				
112	El empresario/a o trabajadores de la empresa han asistido a las sesiones de formación sobre el entorno natural, patrimonial y cultural de Girona			x
113	Se informa de manera sistemática a los clientes y trabajadores: educación medioambiental, carteles recordatorios, etc.			x
114	El empresario/a o trabajadores de la empresa tienen conocimientos complementarios en materias relacionadas con la naturaleza o cultura (ornitología, plantas medicinales, botánica, gastronomía, etc.)			x
115	Las actividades ofrecidas tienen un contenido de divulgación e implicación del cliente con el medio ambiente y su preservación (material escrito o a través del guía)			x
116	Se ofrecen actividades complementarias a la propia actividad directamente relacionadas con el conocimiento del medio: observación de aves, conocimiento de las costumbres locales, etc.			x

117	La empresa dispone de herramientas de difusión pedagógicas relativas a aspectos medioambientales y del territorio destinado al público escolar			X
<b>7.3 Aspectos sociales, económicos y territorio</b>				
118	La empresa da a conocer los productos y productores locales (agrícolas, artesanos, etc.)		x	
119	La empresa participa en la vida local (por ejemplo iniciativas culturales, de protección del patrimonio natural y cultural, etc.). Como mínimo una anual			x
120	La empresa facilita el acceso del personal a programas de formación en relación con sus actividades: idiomas, medio ambiente, primeros auxilios, etc.			x
121	La empresa ofrece puestos de trabajo a personas con discapacidad			x
122	La empresa facilita la comunicación y favorece la participación de su personal en las propuestas relacionadas con el turismo sostenible, la realización de actividades y la mejora en general de la gestión empresarial de calidad			x