

© ANETA 2016



[www.aneta.es](http://www.aneta.es)

[aneta@aneta.es](mailto:aneta@aneta.es)

© ISOAVENTURA 2016



[www.isoaventura.es](http://www.isoaventura.es)

[info@isoaventura.es](mailto:info@isoaventura.es)

Sevilla (Spain)

**CERTIFICACIÓN DE CALIDAD EN  
EMPRESAS DE TURISMO ACTIVO DE  
ESPAÑA  
“CERTIFICACIÓN ANETA”**

La propiedad intelectual de esta publicación corresponde a ANETA e ISOAVENTURA y debe ser respetada. Todos los derechos reservados. El contenido de esta obra está protegido por la Ley. Prohibida la reproducción, almacenamiento o transmisión total o parcial de esta obra por cualquier procedimiento sin permiso expreso de ANETA e ISOAVENTURA.

## ÍNDICE

**0.1.- ESTRUCTURA DEL CLUB DE PRODUCTO Y GABINETE TÉCNICO ANETA**

**0.2.- PROTOCOLO DE ACCESO A LA CERTIFICACIÓN**

**0.3.- TARIFAS**

**0.- INTRODUCCIÓN.**

**1.- NIVEL DE CALIDAD 1 ESTRELLA.**

**2.- NIVEL DE CALIDAD 2 ESTRELLAS.**

**3.- NIVEL DE CALIDAD 3 ESTRELLAS.**

**4.- NIVEL DE CALIDAD 4 ESTRELLAS.**

**5.- NIVEL DE CALIDAD 5 ESTRELLAS.**

## **PROTOCOLO DE ACCESO A LA CERTIFICACIÓN ANETA**

Para obtener la marca (al nivel mínimo de 1 estrella) es necesario ser miembro del club de producto ANETA, al que se accede automáticamente al asociarse a una asociación regional de empresas de turismo activo, pagando su cuota de socio correspondiente y presentando por mail o presencialmente la documentación mínima exigida para ser socio, que dicta la norma para la obtención de la certificación de nivel de 1 estrella. Dicha documentación es homologada (la misma) para acceder a cualquier asociación de turismo activo de cualquier comunidad autónoma de España. Una vez se comprueba la documentación por parte de la Asociación regional y se es socio de pleno derecho, se obtiene automáticamente la certificación de nivel 1 estrella.

El segundo paso para obtener una certificación de mayor nivel, es solicitarla ya directamente al gabinete técnico de ANETA.

Se pueden obtener un máximo un nivel de certificación de 5 estrellas.:

- ◆ Para 2 estrellas se requiere una auditoría presencial de 4h.
- ◆ Para 3 estrellas se requiere una auditoria presencial + realización de 1 actividad por parte del auditor de forma programada, con aviso.
- ◆ Para 4 estrellas se requiere una auditoria presencial + realización de 2 actividades por parte del auditor de forma programada, con aviso.
- ◆ Para 5 estrellas se requiere una auditoria presencial + realización de todo el proceso de compra y realización de una o dos actividades sin aviso: "Auditor indiscreto".

## **ESTRUCTURA DEL CLUB DE PRODUCTO Y GABINETE TÉCNICO DE ANETA**

El organismo gestor y controlador de la certificación es la empresa independiente ISOAVENTURA, empresa concesionaria de la gestión integral de marca de calidad.

Dicha empresa es la responsable de:

- hacer los cursos de formación necesarios para generar un número mínimo de auditores repartidos uniformemente por todo el territorio nacional específicamente formados para esta categoría,
- certificar a los auditores a través de esos cursos,
- supervisar la documentación recibida,
- atender, informar y asesorar a las empresas del club de producto.
- ostentar la Gerencia de ANETA.

## 0.- TARIFAS.

**0.1** Las tarifas aplicables al Club de Producto de Turismo Activo de España, salvo la excepción del apartado 0.4, son las que se detallan a continuación:

|                                |  |       |       |       |       |
|--------------------------------|--|-------|-------|-------|-------|
| Adhesión – Socios ANETA        | Cuota de la Asociación Regional (a cargo de la Asoc. Regional correspondiente) |       |       |       |       |
| Adhesión – No socios ANETA     | 500 €  |       |       |       |       |
| <b>CERTIFICACIÓN</b>           |  |       |       |       |       |
|                                | *  | **    | ***   | ****  | ***** |
| Certificación inicial          | 25 €   | 330 € | 460 € | 550 € | 800 € |
| Auditoría de seguimiento       | 25 €   | 200 € |       |       |       |
| Renovación de la certificación | 25 €   | 100 € |       |       |       |

**0.2** A los importes anteriores, se deberá añadir:

- El IVA en vigor.
- Estas tarifas son asociativas y reducidas, y conllevan el compromiso por parte del concesionario de facilitar y reducir en lo posible los gastos de dietas y alojamiento del auditor.

**0.3** Las presentes tarifas son de aplicación desde el 01.01.2017.

**0.4** En el caso de que se solicite la certificación para más de un centro, establecimiento o base de la misma empresa de turismo activo, que no estén en la misma provincia, no se aplicarán las tarifas anteriores y se realizará un presupuesto específico que se notificará previamente a la empresa solicitante de la certificación, para su aceptación o rechazo.

## 1.- CONDICIONES DE PAGO.

**1.1** Las tarifas se satisfarán con anterioridad a la adhesión o a la prestación del servicio de auditoría o certificación para tener derecho al mismo, por el medio de pago que se establezca al efecto.

**1.2** La no obtención de la certificación solicitada no generará en ningún caso el derecho de devolución de las cantidades que se hayan pagado.

## 0.- INTRODUCCIÓN

**0.0** Esta norma de estandarización tiene como objetivo establecer unos determinados requisitos de calidad específicos para empresas de turismo activo, para su certificación por ANETA.

**0.1** Los requisitos están clasificados por niveles de exigencia que se corresponden con un número igual de estrellas cuando sean certificados, con lo que los niveles indican la relación directamente proporcional entre el número de estrellas y el nivel de exigencia establecido en este estándar, siendo las 5 estrellas el máximo nivel de calidad de turismo activo certificable.

**0.2** Los requisitos de calidad establecidos en este estándar para cada nivel, se clasifican, a su vez, en ocho áreas de la empresa:

- Sistema de gestión.
- Actividades.
- Recursos materiales.
- Recursos humanos.
- Seguridad.
- Medio ambiente.
- Clientes.
- Instalaciones.

**0.3** Los requisitos de calidad, dentro de cada nivel, son de dos clases:

- **Requisitos obligatorios.** Se deben cumplir totalmente para conseguir la certificación de ese nivel de calidad.
- **Requisitos de mejora.** La empresa debe seleccionar el 80% de estos requisitos que se compromete a cumplir dentro de su plan de mejora.

**0.4** Los requisitos de calidad de cualquier nivel, siempre serán obligatorios para las empresas de turismo activo que aspiren a certificarse con cualquier nivel superior.

**0.5** Las empresas en proceso de certificación también podrán proponer, como acciones para su plan de mejora, además de los requisitos de mejora, otras acciones o resultados no contemplados expresamente en el estándar, si el Comité de Certificación lo admite. Estas acciones de mejora fuera del estándar, no pueden suponer más del 20% de los requisitos de mejora que se deben contemplar en el plan de mejora.

## 1.- NIVEL DE CALIDAD 1 ESTRELLA.

|  |                   |
|--|-------------------|
| PARA ACREDITAR ESTA DOCUMENTACION, EL EMPRESARIO DEBERÁ PRESENTAR UNA DECLARACIÓN RESPONSABLE, SI BIEN PUEDE SOLICITÁRSELE TODA LA DOCUMENTACION EN CUALQUIER MOMENTO. ESTE PROCEDIMIENTO DE CERTIFICACIÓN SÓLO ES VÁLIDO PARA 1 ESTRELLA.   | Tipo de requisito |
| <b>1.1 Sistema de gestión</b>  |                   |
| <b>1.1.1</b> La empresa, si tiene personalidad jurídica propia, está constituida legalmente, con unos estatutos inscritos en el Registro Mercantil correspondiente, y dispone de CIF.  | Oblig.            |
| <b>1.1.2</b> La empresa o empresario, está dado de alta en el censo del Ministerio de Hacienda y en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos, existiendo justificación documental de los tres últimos pagos del RETA.   | Oblig.            |
| <b>1.1.3</b> La empresa está registrada en el registro de empresas turísticas de la comunidad autónoma donde tiene su establecimiento principal, si existe dicho registro oficial u otro análogo.  | Oblig.            |
| <b>1.1.4</b> La empresa tiene suscrito un seguro de responsabilidad civil específico de actividades de turismo activo, con una cuantía mínima de cobertura de 600.000 € por siniestro, o el mínimo que marque su Decreto Autonómico de aplicación.   | Oblig.            |
| <b>1.1.5</b> La empresa tiene suscrito un seguro de accidentes específico de actividades de turismo activo, que cubra el rescate, traslado y asistencia derivados de accidentes en la prestación de servicios de turismo activo. Sólo obligatorio si lo obliga su Decreto correspondiente. | Oblig/<br>Mejora. |
| <b>1.1.6</b> Los documentos de la empresa permanecen legibles y fácilmente identificables.   | Oblig.            |
| <b>1.2 Seguridad</b>   |                   |
| <b>1.2.1</b> La empresa dispone de un plan de emergencias general, para responder en caso de accidente u otra incidencia grave.  | Oblig.            |
| <b>1.3 Clientes</b>  |                   |
| <b>1.3.1</b> La identificación completa de la empresa y su domicilio y datos de contacto, están publicados en su página web o perfil en redes sociales.  | Oblig.            |

## 2.- NIVEL DE CALIDAD 2 ESTRELLAS.

|  | Tipo de requisito |
|--|-------------------|
| <b>2.1 Sistema de gestión</b>  |                   |
| 2.1.1 Se dispone de web para dar a conocer y/o comercializar el servicio.  | Oblig.            |
| 2.1.2 Existe una política de calidad específica y adecuada, que es pública.  | Mejora            |
| 2.1.3 Una vez al año, como mínimo, se realiza una revisión del cumplimiento de calidad.  | Mejora            |
| 2.1.4 Las compras tienen factura o justificante con todos los datos de identificación de los intervinientes y de la operación.   | Mejora            |
| <b>2.2 Actividades</b>   |                   |
| 2.2.1 Al menos una persona en la empresa consulta las predicciones meteorológicas antes de las actividades y comunica a los monitores las condiciones adversas previstas.      | Oblig.            |
| 2.2.2 Los monitores observan la evolución meteorológica real e <i>in situ</i> durante la actividad.  | Oblig.            |
| 2.2.3 Las actividades están clasificadas por niveles de dificultad.  | Oblig.            |
| 2.2.4 Los niveles de dificultad tienen descritos criterios objetivos, para realizar la clasificación.  | Oblig.            |
| 2.2.5 En las actividades hay monitores suficientes para el tamaño del grupo.   | Oblig.            |
| 2.2.6 Los tipos de actividades tienen asignado un grupo máximo.  | Oblig.            |
| 2.2.7 Los monitores conocen las predicciones meteorológicas.   | Mejora            |
| 2.2.8 Todas las actividades tienen condiciones de suspensión preestablecidas.  | Mejora            |
| 2.2.9 Las principales actividades disponen de fichas técnicas internas actualizadas.   | Mejora            |
| <b>2.3 Recursos materiales</b>   |                   |
| 2.3.1 El 80% del material específico utilizado en las actividades está homologado o certificado (con ficha técnica del fabricante) y es adecuado para la actividad específica. | Oblig.            |
| 2.3.2 Todo el equipo y material de seguridad debe reunir las condiciones de seguridad y garantías para el uso a que estén destinados, según las indicaciones del fabricante.   | Oblig.            |
| 2.3.3 Existen equipos y materiales suficientes para la demanda habitual.   | Oblig.            |
| 2.3.4 Existe un inventario completo de equipos y materiales.   | Oblig.            |
| 2.3.5 Las empresas que para su trabajo utilicen animales, cuentan con un protocolo para salvaguardar la salud y bienestar de los mismos.                                       | Oblig.            |
| 2.3.6 Los equipos y materiales se almacenan en un lugar adecuado.  | Oblig.            |

|   |        |
|---|--------|
| 2.3.7 Se mantiene un control de los equipos y materiales que tengan caducidad.  | Oblig. |
| 2.3.8 Los equipos y materiales se revisan siempre después de cada actividad.  | Oblig. |
| 2.3.9 Todos los materiales que en su uso tengan un contacto directo e intensivo con la piel (neoprenos, guantes, etc.), son limpiados con desinfectantes.                                 | Oblig. |
| 2.3.10 Los equipos y materiales mojados son secados después de su uso.  | Oblig. |
| 2.3.11 Los equipos y materiales en uso están separados de aquellos que deben ser revisados o reparados.   | Mejora |
| 2.3.12 La empresa tiene a disposición de los monitores, los equipos de protección individual.   | Mejora |
| <b>2.4 Recursos humanos</b>   |        |
| 2.4.1 Los trabajadores que tengan contacto con menores, disponen de certificado negativo del registro de agresores sexuales.  | Oblig. |
| 2.4.2 Los monitores y guías tienen conocimientos de primeros auxilios.  | Oblig. |
| 2.4.3 Se comunica a los nuevos empleados sus responsabilidades y obligaciones.  | Oblig. |
| 2.4.4 Los monitores o guías disponen de certificados internos o externos, o título, que acreditan su capacidad y nivel para el desarrollo de las actividades de las que son responsables. | Oblig. |
| 2.4.5 Existe un organigrama de la empresa.  | Mejora |
| 2.4.6 El personal de la empresa conoce sus funciones y responsabilidades.   | Mejora |
| 2.4.7 Existe una previsión de necesidades de personal para las actividades o viajes programados, que se comunica al personal que vaya a prestar el servicio.                              | Mejora |
| 2.4.8 La empresa dispone de una ficha de personal unificada con los datos de cada trabajador.   | Mejora |
| 2.4.9 El equipo y la dirección se reúnen periódicamente para el tratamiento y estudio de problemas.   | Mejora |
| 2.4.10 Se identifican las necesidades de formación del personal y se elabora un plan de formación anual.  | Mejora |
| <b>2.5 Seguridad</b>  |        |
| 2.5.1 Para cada tipo de actividad existe una identificación de peligros y medidas preventivas.  | Oblig. |
| 2.5.2 El personal sabe cómo actuar en caso de accidente.  | Oblig. |
| 2.5.3 Los clientes suscriben expresamente una declaración responsable previa a la realización de actividades de turismo activo.   | Oblig. |
| 2.5.4 Se informa a los clientes de las normas de seguridad antes del inicio de actividades de turismo activo.   | Oblig. |



|  |        |
|--|--------|
| <b>2.5.5</b> Existe un sistema para comunicar que se ha terminado la actividad sin problemas.  | Oblig. |
| <b>2.5.6</b> El personal dispone <i>in situ</i> de los listados de teléfonos/frecuencias de radio de servicios de rescate, médicos y de seguridad.   | Oblig. |
| <b>2.5.7</b> Las instalaciones disponen de un botiquín de primeros auxilios, adaptado al tipo de actividades y las características de los clientes y trabajadores de la empresa.   | Oblig. |
| <b>2.5.8</b> Las instalaciones artificiales de turismo activo se mantienen cerradas o se inhabilitan, para impedir su acceso o uso no autorizado.  | Oblig. |
| <b>2.5.9</b> Todos los monitores disponen de un sistema de comunicación para casos de emergencia.  | Oblig. |
| <b>2.5.10</b> En las actividades de turismo activo, los monitores llevan un botiquín de campo adecuado y protegido según la actividad a realizar.  | Oblig. |
| <b>2.5.11</b> Los productos de limpieza se encuentran en sus envases originales o, en caso contrario, convenientemente etiquetados. Para los productos de limpieza nunca se utilizan botellas de bebidas o refrescos que puedan inducir a confusión.                               | Oblig. |
| <b>2.5.12</b> En actividades en el medio natural, los monitores deben portar consigo, durante toda la actividad, los elementos e instrumentos de orientación y posicionamiento (mapa, brújula, altímetro/profundímetro, GPS), acordes al entorno y tipo de actividad que realizan. | Mejora |
| <b>2.5.13</b> Los trabajadores han recibido la formación e información necesarias para aplicar las medidas preventivas establecidas en la planificación de seguridad.  | Mejora |
| <b>2.5.14</b> Existe un formato estándar de parte de incidentes y accidentes.  | Mejora |
| <b>2.5.15</b> La empresa tiene un plan de prevención de riesgos laborales, si contrata trabajadores por cuenta ajena.  | Mejora |
| <b>2.5.16</b> La empresa realiza exámenes anuales donde se comprueba que los monitores son aptos para desarrollar con seguridad las actividades asignadas. Al menos el 50% de los trabajadores disponen de este certificado.   | Mejora |
| <b>2.6 Medio ambiente</b>  |        |
| <b>2.6.1</b> Al comenzar las actividades o viajes, se informa y conciencia a los clientes de las prácticas ambientales y de la importancia de cumplirlas. Se informa especialmente de especies invasoras, las peligrosas y las amenazadas que existan en la zona de la actividad.  | Oblig. |
| <b>2.6.2</b> Se realiza una correcta separación de residuos para su reciclaje, si existen contenedores en la zona.   | Oblig. |
| <b>2.6.3</b> Se procura el uso de productos de limpieza que, manteniendo su eficacia, sean menos agresivos con el medio ambiente o biodegradables.   | Mejora |
| <b>2.7 Clientes</b>  |        |
| <b>2.7.1</b> La identificación y domicilio de la empresa están publicados en su página web y   | Oblig. |

|   |        |
|---|--------|
| aparece en las facturas que emite.  |        |
| <b>2.7.2</b> El personal cuida su imagen frente al cliente en cuestiones de higiene y limpieza personales.  | Oblig. |
| <b>2.7.3</b> Los monitores se presentan al grupo al inicio de la actividad o viaje.   | Oblig. |
| <b>2.7.4</b> Antes de formalizar la reserva, se solicita a los clientes información sobre posibles limitaciones psicofísicas, que puedan influir en el desarrollo de las actividades. | Oblig. |
| <b>2.7.5</b> La empresa emite justificante (factura, ticket) del servicio contratado, conteniendo todos los datos legalmente exigibles.   | Oblig. |
| <b>2.7.6</b> Los precios de los productos/servicios están expuestos públicamente.   | Mejora |
| <b>2.7.7</b> La información de los servicios es objetiva, cumple la normativa vigente, y está a disposición de los clientes.  | Mejora |
| <b>2.7.8</b> Existen fórmulas de cortesía y trato al cliente.   | Mejora |
| <b>2.7.9</b> Las llamadas son contestadas o devueltas en el más breve tiempo posible.   | Mejora |
| <b>2.7.10</b> El cliente tiene a su disposición las condiciones generales de contratación.  | Mejora |
| <b>2.7.11</b> La información de la reserva de los clientes queda registrada y almacenada de alguna forma.   | Mejora |
| <b>2.7.12</b> Las reservas se identifican por el nombre del cliente y/o la actividad.   | Mejora |
| <b>2.7.13</b> Se dispone de un soporte (digital o en papel) a disposición del cliente para tratar quejas y sugerencias, y se invita a cumplimentarlo.                                 | Mejora |
| <b>2.7.14</b> Los monitores disponen de un protocolo de despedida de los clientes.  | Mejora |
| <b>2.7.15</b> Existe una política de objetos perdidos. Los objetos perdidos se guardan en un sitio determinado con los datos de la actividad y posible propietario.                   | Mejora |
| <b>2.8 Instalaciones</b>  |        |
| <b>2.8.1</b> Las instalaciones artificiales propias, destinadas a actividades de turismo activo, están homologadas o certificadas.  | Oblig. |
| <b>2.8.2</b> Las instalaciones están limpias y ordenadas.   | Oblig. |
| <b>2.8.3</b> Está prohibido fumar en los espacios cerrados y se respeta la norma.   | Oblig. |
| <b>2.8.4</b> El nombre de la empresa está perfectamente indicado en la entrada de sus establecimientos.   | Mejora |
| <b>2.8.5</b> Se mantiene un registro de las averías que se producen en la empresa.  | Mejora |

### 3.- NIVEL DE CALIDAD 3 ESTRELLAS.

|   | Tipo de requisito |
|---|-------------------|
| <b>3.1 Sistema de gestión</b>   |                   |
| <b>3.1.1</b> Se dispone de un grado básico de informatización, esto es, redacción de documentos con herramientas ofimáticas y clasificación de correos electrónicos y documentos en carpetas. | Oblig.            |
| <b>3.1.2</b> Todos los trabajadores conocen la política de calidad.   | Oblig.            |
| <b>3.1.3</b> Se implantan las medidas de mejora identificadas en las revisiones anuales.  | Oblig.            |
| <b>3.1.4</b> Todas las actividades subcontratadas tienen contratos con proveedores y están formalizados por escrito.  | Oblig.            |
| <b>3.1.5</b> Los límites máximos de cobertura por siniestro y por víctima de la póliza de seguro de responsabilidad civil son, al menos, un 30% superiores al mínimo exigible.                | Mejora            |
| <b>3.1.6</b> Se mantiene un registro y análisis de incidencias con los proveedores de actividades subcontratadas.   | Mejora            |
| <b>3.2 Actividades</b>  |                   |
| <b>3.2.1</b> Los monitores conocen las predicciones meteorológicas.   | Oblig.            |
| <b>3.2.2</b> Los monitores verifican en tiempo real e <i>in situ</i> durante la actividad el cumplimiento de las predicciones meteorológicas.   | Oblig.            |
| <b>3.2.3</b> Todas las actividades tienen planes alternativos y condiciones de suspensión.  | Oblig.            |
| <b>3.2.4</b> El 50% de las actividades deben tener fichas técnicas que sean completas y están estandarizadas.   | Oblig.            |
| <b>3.2.5</b> Las ratios máximas por tipos de actividades están definidas y son conocidas por los monitores.   | Oblig.            |
| <b>3.2.6</b> Las actividades concretas tienen definidas un grupo máximo, que son conocidos por los monitores.   | Oblig.            |
| <b>3.2.7</b> Los niveles de dificultad son comprensibles por el cliente no especializado.   | Mejora            |
| <b>3.3 Recursos materiales</b>  |                   |
| <b>3.3.1</b> Todo el material utilizado en las actividades está homologado o certificado (con ficha técnica del fabricante) y es adecuado para la actividad específica.                       | Oblig.            |
| <b>3.3.2</b> Los equipos y materiales en uso están separados de aquellos que deben ser revisados o reparados.   | Oblig.            |
| <b>3.3.3</b> Los equipos y materiales se deben almacenar en un lugar ventilado, sin humedades y que ofrezca unas condiciones idóneas para su almacenamiento.                                  | Oblig.            |

|  |        |
|--|--------|
| 3.3.4 Se hace un uso adecuado y proporcionado de los desinfectantes. Se guardan las etiquetas de seguridad de los desinfectantes.  | Oblig. |
| 3.3.5 Se utilizan los sistemas de secado recomendados por el fabricante.   | Oblig. |
| 3.3.6 Los monitores conocen las indicaciones del fabricante sobre el mantenimiento de los equipos y materiales técnicos.   | Mejora |
| 3.3.7 Existen equipos y materiales para diferentes colectivos (adultos/niños, tallas especiales).  | Mejora |
| 3.3.8 Existe un inventario completo de equipos y materiales, realizado o actualizado hace menos de 1 año.  | Mejora |
| 3.3.9 La empresa tiene a disposición de los monitores todo el equipo y material que van a utilizar en su trabajo.  | Mejora |
| 3.3.10 La empresa, en sus actividades principales, tiene algunos ejemplares y tallas comunes de calzado específico para prestar a los clientes que no traen el calzado adecuado. | Mejora |
| 3.3.11 Están definidas las cantidades mínimas de equipos y materiales necesarios para el funcionamiento continuo de las actividades de la empresa.                               | Mejora |
| 3.3.12 Existe un procedimiento para la verificación de compras.  | Mejora |
| 3.3.13 El material está en buen estado de conservación.  | Mejora |
| 3.3.14 Los equipos y materiales se revisan periódicamente.   | Mejora |
| 3.3.15 Se conservan a disposición, un ejemplar por cada modelo de los manuales o instrucciones de uso de los equipos y materiales que emplea la empresa.                         | Mejora |
| 3.3.16 La zona de almacenaje de equipos y materiales está diferenciada de otras áreas del establecimiento o instalación de la empresa.   | Mejora |
| <b>3.4 Recursos humanos</b>  |        |
| 3.4.1 Existe un organigrama de la empresa.   | Oblig. |
| 3.4.2 El personal de la empresa conoce sus funciones y responsabilidades.  | Oblig. |
| 3.4.3 Existe una previsión de necesidades de personal para las actividades o viajes programados, que se comunica al personal que vaya a prestar el servicio.                     | Oblig. |
| 3.4.4 Se cumplimenta un parte de novedades después de cada jornada.  | Oblig. |
| 3.4.5 La empresa dispone de una ficha de personal unificada con los datos de cada trabajador.  | Oblig. |
| 3.4.6 El personal ha sido informado de las medidas de seguridad aplicables.  | Oblig. |
| 3.4.7 Todos los empleados conocen y han recibido formación sobre los productos y servicios ofrecidos por la empresa, especialmente las actividades que va a guiar.               | Oblig. |
| 3.4.8 90% de los monitores realizan formación interna o externa específica 1 vez al  | Oblig. |

|   |        |
|---|--------|
| año.  |        |
| <b>3.4.9</b> El personal se comunica fluidamente con los clientes.  | Oblig. |
| <b>3.4.10</b> Algún puesto de trabajo tiene asignadas funciones de calidad.   | Mejora |
| <b>3.4.11</b> Se promueve la comunicación entre miembros del equipo, en cambios de turno o con los superiores, sobre incidencias u otras cuestiones a tener en cuenta.  | Mejora |
| <b>3.4.12</b> Existen instrucciones de trabajo específicas para las actividades.  | Mejora |
| <b>3.4.13</b> Los monitores y guías disponen de formación (interna o externa) en primeros auxilios.   | Mejora |
| <b>3.4.14</b> Todo el personal de la empresa acude a la formación planificada y se mantiene un registro de la misma.  | Mejora |
| <b>3.4.15</b> El personal conoce el espacio turístico y natural donde realiza actividades la empresa y es capaz de ofrecer información consistente sobre el mismo.  | Mejora |
| <b>3.5 Seguridad</b>  |        |
| <b>3.5.1</b> La empresa realiza exámenes anuales donde se comprueba que los monitores son aptos para desarrollar con seguridad las actividades asignadas. Al menos el 50% de los trabajadores disponen de este certificado.   | Oblig. |
| <b>3.5.2</b> La empresa tiene un plan de prevención de riesgos laborales, si contrata trabajadores por cuenta ajena.  | Oblig. |
| <b>3.5.3</b> Se informa a los clientes de las normas de uso y seguridad antes del inicio de la actividad, asegurándose que se comprende el cómo actuar en caso de emergencia.   | Oblig. |
| <b>3.5.4</b> El personal conoce el plan de actuación en caso de emergencia de la empresa.   | Oblig. |
| <b>3.5.5</b> Existe un plan de emergencia específico para actividades de turismo activo.  | Oblig. |
| <b>3.5.6</b> Existe un registro de las acciones de entrenamiento o formación de emergencias   | Oblig. |
| <b>3.5.7</b> Existe un plan de entrenamiento de emergencias, en el que el personal de la empresa debe participar, manteniendo un registro del mismo y de sus resultados.  | Oblig. |
| <b>3.5.8</b> En actividades en el medio natural, los monitores deben portar consigo, durante toda la actividad, los elementos e instrumentos de orientación y posicionamiento (mapa, brújula, altímetro/profundímetro, GPS), acordes al entorno y tipo de actividad que realizan. | Oblig. |
| <b>3.5.9</b> La formación e información a los trabajadores está documentada   | Oblig. |
| <b>3.5.10</b> Los monitores informan sistemáticamente cuando finalizan sus actividades, incluso si no ha habido problemas.  | Oblig. |
| <b>3.5.11</b> Se realizan al menos un simulacro de emergencias, específico para las actividades de turismo activo antes de cada temporada.  | Mejora |
| <b>3.5.12</b> Los monitores y guías participan en la evaluación de riesgos, el establecimiento de medidas preventivas y en la mejora de la respuesta ante emergencias.  | Mejora |

|   |        |
|---|--------|
| <b>3.5.13</b> Las declaraciones responsables son específicas para cada actividad especificando sus riesgos.   | Mejora |
| <b>3.5.14</b> Existe un plan de prevención de riesgos de las actividades orientado a la seguridad de los clientes.  | Mejora |
| <b>3.5.15</b> En actividades donde la distancia o el entorno impiden la comunicación verbal entre cliente y monitores, existe un código de gestos o similar que se explica en cada actividad a los clientes.                                | Mejora |
| <b>3.5.16</b> Existen botiquines de campo específicos para cada tipo de actividad.  | Mejora |
| <b>3.5.17</b> Se mantiene actualizado un registro de incidentes y accidentes.   | Mejora |
| <b>3.5.18</b> En el caso de subcontratistas de actividades, se coordina la seguridad entre ambas empresas, mediante intercambio de documentos y el nombramiento de un coordinador de seguridad.   | Mejora |
| <b>3.5.19</b> La empresa realiza exámenes anuales donde se comprueba que los monitores son aptos para desarrollar con seguridad las actividades asignadas. Al menos el 70% de los trabajadores disponen de este certificado.                | Mejora |
| <b>3.6 Medio ambiente</b>   |        |
| <b>3.6.1</b> Se han identificado las zonas especialmente sensibles donde la empresa realiza actividades y se han establecido medidas de reducción del impacto medioambiental.   | Oblig. |
| <b>3.6.2</b> Se procura el uso de productos de limpieza que, manteniendo su eficacia, son menos agresivos con el medio ambiente o son biodegradables.   | Oblig. |
| <b>3.6.3</b> El cliente recibe información sobre el ecosistema local, sus puntos fuertes y sus debilidades, especies y valores naturales representativos.   | Mejora |
| <b>3.6.4</b> Los monitores cumplen y hacen cumplir las buenas prácticas ambientales.  | Mejora |
| <b>3.6.5</b> Se favorece el uso de productos cuyos envases son de cristal, cartón o materiales reciclables o reutilizables (por ejemplo, las botellas de agua).   | Mejora |
| <b>3.6.6</b> Los productos de mantenimiento se usan siempre en cantidades justas para su fin, evitando vertidos, fugas y despilfarros.  | Mejora |
| <b>3.6.7</b> Los lubricantes, grasas y otros productos grasos de carácter sintético se consumen en las cantidades mínimas necesarias y se eliminan mediante recogida selectiva y de acuerdo con la normativa de recogida de aceites usados. | Mejora |
| <b>3.7 Clientes</b>   |        |
| <b>3.7.1</b> La identificación y domicilio de la empresa aparece en toda la información comercial y formularios de la empresa.  | Oblig. |
| <b>3.7.2</b> La información de los servicios es completa, está actualizada y a disposición de los clientes.   | Oblig. |
| <b>3.7.3</b> Los precios incluyen el IVA y el coste de los gastos y seguros obligatorios.   | Oblig. |

|   |        |
|---|--------|
| <b>3.7.4</b> Existe un protocolo de inicio y presentación de la actividad.  | Oblig. |
| <b>3.7.5</b> Las llamadas son contestadas o devueltas en el más breve tiempo posible.   | Oblig. |
| <b>3.7.6</b> La información comercial de la empresa (web, folletos, paneles informativos, etc.) está en el idioma de los clientes a los que se dirige.                            | Oblig. |
| <b>3.7.7</b> El cliente tiene a su disposición las condiciones generales de contratación.   | Oblig. |
| <b>3.7.8</b> La empresa dispone de una política de reservas y cancelaciones de reservas conforme a la normativa vigente.  | Oblig. |
| <b>3.7.9</b> Existe un horario preestablecido y público de atención al cliente.   | Oblig. |
| <b>3.7.10</b> Se comprueban rigurosamente los datos de la reserva con el cliente.   | Oblig. |
| <b>3.7.11</b> Se dispone de un soporte (digital o en papel) a disposición del cliente para tratar quejas y sugerencias, y se invita a cumplimentarlo.                             | Oblig. |
| <b>3.7.12</b> La empresa dispone de un cuestionario de satisfacción del cliente, en papel o en Internet.  | Oblig. |
| <b>3.7.13</b> Los objetos perdidos se guardan en un sitio determinado con los datos de la actividad y posible propietario.  | Oblig. |
| <b>3.7.14</b> La información de la reserva de los clientes queda almacenada una base de datos.  | Mejora |
| <b>3.7.15</b> Al terminar el servicio, se aprovecha para proporcionar información a los clientes sobre otros servicios y actividades que pudieran ser de su interés en un futuro. | Mejora |
| <b>3.7.16</b> La facturación se realiza de manera ágil y minimizando los tiempos de espera.   | Mejora |
| <b>3.7.17</b> Existe un dossier de comercialización de los productos ofrecidos por la empresa.  | Mejora |
| <b>3.7.18</b> Se exhiben las formas de pago admitidas.  | Mejora |
| <b>3.7.19</b> Los soportes corporativos son homogéneos, tienen un diseño atractivo y funcional y están en perfecto estado de conservación.  | Mejora |
| <b>3.7.20</b> El personal conoce y aplica las fórmulas de cortesía y trato al cliente.  | Mejora |
| <b>3.8 Instalaciones</b>  |        |
| <b>3.8.1</b> La señalización de seguridad y emergencias cumple la normativa.  | Oblig. |
| <b>3.8.2</b> Existe iluminación de emergencia acorde a la normativa legal en materia de seguridad.  | Oblig. |
| <b>3.8.3</b> El nombre de la empresa está perfectamente indicado en la entrada del establecimiento.   | Oblig. |
| <b>3.8.4</b> Existe una planificación de la limpieza de los elementos e instalaciones.  | Oblig. |
| <b>3.8.5</b> Se limpia periódicamente la zona exterior de la empresa o instalación.   | Mejora |
| <b>3.8.6</b> La empresa dispone de local abierto al público.  | Mejora |

|   |        |
|---|--------|
| <b>3.8.7</b> Se dispone de un parte de averías o un soporte similar, en el que se registran las averías que se producen en la empresa.  | Mejora |
| <b>3.8.8</b> Se realizan las revisiones que la normativa vigente exige, y se puede justificar documentalmente (certificados, facturas). | Mejora |
| <b>3.8.9</b> Todas las áreas cerradas están suficientemente ventiladas.   | Mejora |
| <b>3.8.10</b> Se efectúan las labores de desinfección, desinsectación y desratización fijadas por normativa.                            | Mejora |



## 4.- NIVEL DE CALIDAD 4 ESTRELLAS.

|   | Tipo de requisito |
|---|-------------------|
| <b>4.1 Sistema de gestión</b>   |                   |
| 4.1.1 La web de la empresa es completa, está actualizada y respeta una imagen corporativa.  | Oblig.            |
| 4.1.2 La dirección aprueba los documentos principales que componen el sistema de calidad.   | Oblig.            |
| 4.1.3 Todas las actividades, alojamientos y transportes subcontratados tienen contratos con proveedores y están formalizados por escrito.   | Oblig.            |
| 4.1.4 Los límites máximos de cobertura por siniestro y por víctima de la póliza de seguro de responsabilidad civil son, al menos, un 50% superiores al mínimo exigible.                       | Mejora            |
| 4.1.5 El personal participa en la elaboración de la política de calidad y la conoce todo el personal.   | Mejora            |
| 4.1.6 La política de calidad ha sido aceptada expresamente por todos los trabajadores.  | Mejora            |
| 4.1.7 Se dispone de un gestor documental compartido, según niveles de acceso determinados.  | Mejora            |
| 4.1.8 Se hace un seguimiento de la eficacia de las medidas de mejora implantadas.   | Mejora            |
| 4.1.9 Se dispone de un listado de proveedores (sobre papel o en soporte digital) con los que trabajar.  | Mejora            |
| 4.1.10 Las incidencias continuas de un mismo proveedor es un criterio a tener en cuenta al evaluar al proveedor.  | Mejora            |
| <b>4.2 Actividades</b>  |                   |
| 4.2.1 Los monitores consultan distintas fuentes de predicción meteorológica.  | Oblig.            |
| 4.2.2 Todos los monitores conocen la planificación alternativa y las condiciones de suspensión siguen criterios objetivos.  | Oblig.            |
| 4.2.3 Las ratios máximas están definidas para cada actividad concreta y se respetan habitualmente.  | Oblig.            |
| 4.2.4 Los niveles de dificultad están bien ajustados al perfil del cliente y se comprueba, antes de iniciar la actividad, que el cliente tiene la capacidad física o técnica correspondiente. | Oblig.            |
| 4.2.5 Nunca se permite participar a un cliente que no está preparado para el nivel de la actividad.   | Oblig.            |
| 4.2.6 Hay fichas técnicas internas del 80% de actividades y son entregadas a los  | Mejora            |

|  |        |
|--|--------|
| monitores.   |        |
| 4.2.7 Los grupos máximos se respetan habitualmente.  | Mejora |
| <b>4.3 Recursos materiales</b>   |        |
| 4.3.1 La mayoría del equipo y material tiene la última homologación disponible.  | Oblig. |
| 4.3.2 Existe un inventario completo de equipos y materiales, realizado o actualizado hace menos de 1 año.  | Oblig. |
| 4.3.3 La empresa tiene a disposición de los monitores todo el equipo y material que van a utilizar en su trabajo.  | Oblig. |
| 4.3.4 La empresa, en sus actividades principales, tiene algunos ejemplares y tallas comunes de calzado específico para prestar a los clientes que no traen el calzado adecuado.      | Oblig. |
| 4.3.5 Están definidas las cantidades mínimas de equipos y materiales necesarios para el funcionamiento continuo de las actividades de la empresa.                                    | Oblig. |
| 4.3.6 La zona de almacenaje de equipos y materiales está diferenciada de otras áreas del establecimiento o instalación de la empresa.  | Oblig. |
| 4.3.7 Los equipos y materiales están ordenados y son fácilmente localizables.  | Oblig. |
| 4.3.8 Se lleva un control y seguimiento de los equipos que deben revisarse o repararse.  | Oblig. |
| 4.3.9 Existe un procedimiento para la verificación de compras.   | Oblig. |
| 4.3.10 El material está en buen estado de conservación.  | Oblig. |
| 4.3.11 Se conservan a disposición, un ejemplar por cada modelo de los manuales o instrucciones de uso de los equipos y materiales que emplea la empresa.                             | Oblig. |
| 4.3.12 Las compras o pedidos rechazados se ubican en un espacio separado de los aceptados, el cual está señalizado.  | Mejora |
| 4.3.13 La mayoría de los monitores cumplen y hacen cumplir las indicaciones del fabricante.  | Mejora |
| 4.3.14 Existen algunos equipos o materiales para entregar a los clientes que no traen el equipo que les corresponde, o éste no es adecuado.  | Mejora |
| 4.3.15 El personal limpia, seca, mantiene y almacena los equipos y materiales, según las indicaciones de los fabricantes, la legislación y otras instrucciones de la propia empresa. | Mejora |
| 4.3.16 Los manuales o instrucciones de uso se pueden acceder digitalmente.   | Mejora |
| 4.3.17 Los equipos y materiales se revisan periódicamente, al menos, anualmente, para asegurar el buen estado de los mismos.   | Mejora |
| 4.3.18 A los clientes habitualmente no se les entrega equipos y materiales que no se hayan secado totalmente.  | Mejora |

|  |        |
|--|--------|
| 4.3.19 El inventario incluye información adicional como el estado, caducidad o necesidad de adquirir más ejemplares.   | Mejora |
| <b>4.4 Recursos humanos</b>  |        |
| 4.4.1 Están definidos los perfiles, competencias y responsabilidades por cada puesto de trabajo.   | Oblig. |
| 4.4.2 Los monitores tienen acceso a la agenda o calendario de trabajo.   | Oblig. |
| 4.4.3 Existen instrucciones de trabajo específicas para las actividades .  | Oblig. |
| 4.4.4 Existe una persona con funciones específicas de calidad en la empresa.   | Oblig. |
| 4.4.5 El 50% monitores y guías han realizado un curso de primeros auxilios en zonas remotas de, al menos, 30 horas.  | Oblig. |
| 4.4.6 Todo el personal de la empresa acude a la formación planificada y se mantiene un registro de la misma.   | Oblig. |
| 4.4.7 Se realizan partes de trabajo detallados de cada jornada.  | Mejora |
| 4.4.8 Está definida la plantilla mínima para cubrir las necesidades de servicio al cliente en cada temporada.  | Mejora |
| 4.4.9 El equipo y la dirección se reúnen semanalmente para el tratamiento y estudio de problemas.  | Mejora |
| 4.4.10 El personal está capacitado para aplicar las medidas y procedimientos de seguridad planificados.  | Mejora |
| 4.4.11 Los guías y monitores de actividades acuáticas disponen de formación en socorrismo acuático. En aguas bravas a partir de grado III, disponen de curso SRT-I ( <i>Swiftwater Rescue Technician-I</i> ) o similar.                        | Mejora |
| 4.4.12 Existe un proceso predeterminado de acogida del nuevo personal en la empresa.   | Mejora |
| 4.4.13 Se valora el desempeño del personal regularmente, al menos una vez año, de acuerdo con criterios previamente establecidos y escritos (parámetros y procedimientos), que deben ser conocidos por todo el personal sometido a evaluación. | Mejora |
| <b>3.5 Seguridad</b>   |        |
| 4.5.1 La empresa realiza exámenes anuales donde se comprueba que los monitores son aptos para desarrollar con seguridad las actividades asignadas. Al menos el 70% de los trabajadores disponen de este certificado.                           | Oblig. |
| 4.5.2 Existe un plan de prevención de riesgos de las actividades orientado a la seguridad de los clientes, que es completo y específico, con procedimientos específicos desarrollados.   | Oblig. |
| 4.5.3 Las declaraciones responsables son específicas para cada actividad especificando sus riesgos.  | Oblig. |
| 4.5.4 La empresa tiene un plan de prevención de riesgos laborales, si contrata   | Oblig. |

|   |        |
|---|--------|
| trabajadores por cuenta ajena.  |        |
| <b>4.5.5</b> El personal sabe aplicar el plan de actuación en caso de emergencia de la empresa.   | Oblig. |
| <b>4.5.6</b> Existe un plan de emergencia completo, específico para actividades de turismo activo, implantado y actualizado.  | Oblig. |
| <b>4.5.7</b> Se investigan internamente todos los incidentes y accidentes graves, y se proponen mejoras y nuevas medidas preventivas.                                 | Oblig. |
| <b>4.5.8</b> Los simulacros se documentan.  | Oblig. |
| <b>4.5.9</b> Los monitores y guías participan en la evaluación de riesgos, el establecimiento de medidas preventivas y en la mejora de la respuesta ante emergencias. | Oblig. |
| <b>4.5.10</b> El 60% de los trabajadores participan sistemáticamente en las acciones de entrenamiento.  | Mejora |
| <b>4.5.11</b> En la selección de proveedores se exige previamente la aportación de plan de seguridad y plan de emergencias.   | Mejora |
| <b>4.6 Medio ambiente</b>   |        |
| <b>4.6.1</b> Existe una evaluación simple de los impactos medioambientales en los espacios naturales donde opera la empresa.  | Mejora |
| <b>4.6.2</b> Existen y se cumplen medidas preventivas y correctoras de los impactos medioambientales.   | Mejora |
| <b>4.6.3</b> Se realizan funciones de “inspector ambiental” y custodia del territorio donde opera la empresa.   | Mejora |
| <b>4.6.4</b> En caso de comprar barnices, pinturas y disolventes, se prefieren los que tienen “etiqueta verde”.   | Mejora |
| <b>4.6.5</b> Los picnics minimizan el uso de envoltorios (plásticos, bolsas, papel de aluminio).  | Mejora |
| <b>4.6.6</b> Se controla la huella ecológica (agua, energía).   | Mejora |
| <b>4.7 Clientes</b>   |        |
| <b>4.7.1</b> Queda claro para el cliente el desglose del precio (IVA, gastos, tasas, etc.).   | Oblig. |
| <b>4.7.2</b> Los soportes corporativos son homogéneos, tienen un diseño atractivo y funcional y están en perfecto estado de conservación.                             | Oblig. |
| <b>4.7.3</b> El protocolo de inicio y presentación es aplicado por la mayoría de los monitores.   | Oblig. |
| <b>4.7.4</b> La política de reservas y cancelaciones de reservas es publicada de forma sencilla y comprensible.   | Oblig. |
| <b>4.7.5</b> Existen directrices para el tratamiento de quejas y reclamaciones.   | Oblig. |
| <b>4.7.6</b> Existe un dossier de comercialización de los productos ofrecidos por la empresa.   | Oblig. |

|  |        |
|--|--------|
| 4.7.7 La información de los servicios es completa, está estandarizada, actualizada, y clara.   | Mejora |
| 4.7.8 La empresa participa individualmente o a través de la asociación, en actividades (ferias, presentaciones, workshops, acciones comerciales, etc.) de promoción del destino.   | Mejora |
| 4.7.9 Se publican las distintas formas de pago admitidas: efectivo, tarjeta de crédito/débito, bonos, etc.   | Mejora |
| 4.7.10 La acogida del cliente se realiza de manera diligente.  | Mejora |
| 4.7.11 Las llamadas se contestan identificando a la empresa donde se está llamando.  | Mejora |
| 4.7.12 El cliente acepta previamente a la contratación, las condiciones de la misma.   | Mejora |
| 4.7.13 La información de las reservas está compartida con otro personal de la empresa, según su nivel de acceso.   | Mejora |
| 4.7.14 Se procesa adecuadamente la información recogida por cualquier medio (teléfono, contestador, correo electrónico, web, etc.), sin que se pierda o tergiversarse información.   | Mejora |
| 4.7.15 Cada reserva dispone de un código identificativo.   | Mejora |
| 4.7.16 El personal emprende acciones para que los clientes complimenten los cuestionarios de satisfacción.   | Mejora |
| 4.7.17 La mayoría de los monitores cumplen el protocolo de despedida.  | Mejora |
| 4.7.18 La factura tiene un formato predeterminado y se emite en el acto de la compra.  | Mejora |
| 4.7.19 Las empresas que combinan previamente, por lo menos, dos elementos (transporte, alojamiento, u otros servicios turísticos), vendida u ofrecida en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia, deben estar registradas como agencias de viaje. | Mejora |
| <b>4.8 Instalaciones</b>   |        |
| 4.8.1 La empresa dispone de local abierto al público.  | Oblig. |
| 4.8.2 Las zonas de acceso restringido están señalizadas.   | Oblig. |
| 4.8.3 Los aseos se revisan y, si es necesario, se limpian y ordenan los sanitarios, como mínimo una vez al día. Siempre que es necesario se reponen los artículos consumibles (jabón, papel higiénico, etc.).  | Oblig. |
| 4.8.4 Las labores de limpieza se realizan, preferentemente, durante los períodos en que las áreas no están ocupadas por los clientes.  | Mejora |
| 4.8.5 Hay un responsable de mantenimiento de las instalaciones en la empresa, ya sea de la empresa o un contratista.   | Mejora |
| 4.8.6 Se dispone de un plan de revisiones obligatorias de elementos de las instalaciones.  | Mejora |

|  |        |
|--|--------|
| <b>4.8.7</b> Los accesos al interior de la empresa y aparcamiento están debidamente señalizados, limpios y despejados y cuentan con iluminación nocturna.  | Mejora |
| <b>4.8.8</b> La zona de atención al cliente es un espacio agradable, confortable y atractivo para el cliente, que dispone de mobiliario confortable y una iluminación agradable.   | Mejora |
| <b>4.8.9</b> Existe una adecuada dotación mínima de aseos, que están perfectamente equipados: jabón (preferiblemente en dispensador automático), papel higiénico, toallas de papel, secador de manos, así como una papelera. | Mejora |
| <b>4.8.10</b> Existen vestuarios y duchas cuando se realizan actividades acuáticas o que implican ensuciar la ropa del cliente.  | Mejora |
| <b>4.8.11</b> Tanto los clientes como los trabajadores disponen de un lugar adecuado para poder depositar sus objetos de valor, bien sea por medio de taquillas, consigna, u otro sistema que implante la empresa.           | Mejora |

## 5.- NIVEL DE CALIDAD 5 ESTRELLAS.

|  | Tipo de requisito |
|--|-------------------|
| <b>5.1 Sistema de gestión</b>  |                   |
| <b>5.1.1</b> La política de calidad se aplica en todos los procesos de la empresa.   | Oblig.            |
| <b>5.1.2</b> Todos los documentos de origen externo se identifican y se controla su correspondiente distribución interna.  | Oblig.            |
| <b>5.1.3</b> Se dispone de sistemas de gestión integrados de los distintos procesos de la empresa.   | Oblig.            |
| <b>5.1.4</b> Se realizan inspecciones y evaluaciones internas del cumplimiento de la calidad.  | Oblig.            |
| <b>5.1.5</b> Todas las actividades de turismo activo subcontratadas se contratan con empresas certificadas con mínimo de 3 estrellas.  | Oblig.            |
| <b>5.1.6</b> Los límites máximos de cobertura por siniestro y por víctima de la póliza de seguro de responsabilidad civil son, al menos, un 70% superiores al mínimo exigible. | Mejora            |
| <b>5.1.7</b> La web tiene un alto grado de usabilidad y las fotografías son de calidad.  | Mejora            |
| <b>5.1.8</b> Se cuenta con, al menos, dos proveedores por línea de productos (en los casos que sea posible) para asegurar el aprovisionamiento.                                | Mejora            |
| <b>5.2 Actividades</b>   |                   |
| <b>5.2.1</b> Los monitores aplican sistemáticamente la planificación alternativa y condiciones de suspensión siguen criterios objetivos de cada actividad.                     | Oblig.            |
| <b>5.2.2</b> Las ratios máximas se respetan siempre.   | Mejora            |
| <b>5.2.3</b> Los grupos máximos no se superan nunca.   | Mejora            |
| <b>5.2.4</b> Los monitores tienen acceso por internet a la última versión de las fichas técnicas del 90% de actividades.   | Mejora            |
| <b>5.3 Recursos materiales</b>   |                   |
| <b>5.3.1</b> Todos los monitores cumplen y hacen cumplir las indicaciones del fabricante.  | Oblig.            |
| <b>5.3.2</b> Hay equipos y materiales para cualquier cliente que no disponga de equipo o material adecuado para la actividad, que debía traer.                                 | Oblig.            |
| <b>5.3.3</b> La empresa tiene calzado específico, en sus actividades principales, para todos los clientes.   | Oblig.            |
| <b>5.3.4</b> Hay una persona responsable del control de las revisiones y reparaciones del equipo y material.   | Oblig.            |
| <b>5.3.5</b> Los equipos y materiales se revisan periódicamente, al menos, anualmente, para asegurar el buen estado de los mismos.   | Oblig.            |

|   |        |
|---|--------|
| 5.3.6 Los manuales o instrucciones de uso se pueden acceder digitalmente.   | Oblig. |
| 5.3.7 A los clientes habitualmente no se les entrega equipos y materiales que no se hayan secado totalmente.  | Oblig. |
| 5.3.8 La zona de almacenaje de equipos y materiales está separada de otras áreas del establecimiento o instalación de la empresa.   | Oblig. |
| 5.3.9 El inventario está gestionado en una base de datos compartida, según niveles de acceso.   | Mejora |
| 5.3.10 Los equipos y materiales entregados a cada monitor son renovados en atención a su desgaste.  | Mejora |
| 5.3.11 Los equipos y materiales disponen de numeración de la empresa, a la vista, que permita identificarlos y conocer su antigüedad.   | Mejora |
| 5.3.12 Se dispone de un sistema informático que avisa cuando se va a caducar algún equipo o material.   | Mejora |
| 5.3.13 A los clientes nunca se les entrega equipos y materiales que no se hayan secado totalmente.  | Mejora |
| 5.3.14 El 90% del equipo y material tiene la última homologación disponible.  | Mejora |
| <b>5.4 Recursos humanos</b>   |        |
| 5.4.1 El 75% monitores y guías han realizado un curso de primeros auxilios en zonas remotas de, al menos, 30 horas.   | Oblig. |
| 5.4.2 Existe un procedimiento de selección del personal ateniéndose a una evaluación de capacidades y otros posibles requisitos específicos según el puesto de trabajo.   | Oblig. |
| 5.4.3 Se realizan partes de trabajo detallados de cada jornada.   | Oblig. |
| 5.4.4 Está definida la plantilla mínima para cubrir las necesidades de servicio al cliente en cada temporada.   | Oblig. |
| 5.4.5 El personal está capacitado para aplicar las medidas y procedimientos de seguridad planificados.  | Oblig. |
| 5.4.6 Existe un proceso predeterminado de acogida de nuevo personal en la empresa.  | Oblig. |
| 5.4.7 Se valora el desempeño del personal regularmente, al menos una vez año, de acuerdo con criterios previamente establecidos y escritos (parámetros y procedimientos), que deben ser conocidos por todo el personal sometido a evaluación. | Oblig. |
| 5.4.8 El sistema informático avisa de aquellas asignaciones de tareas incompatibles simultáneamente.  | Mejora |
| 5.4.9 Existen unos métodos de trabajo uniformes y coordinados adecuados a la actividad o servicio a realizar.   | Mejora |
| 5.4.10 El personal, o consultores externos, con funciones de calidad tiene un nivel de competencia adecuado.  | Mejora |



|  |        |
|--|--------|
| 5.4.11 Las conclusiones de las reuniones de equipo se documentan y están accesibles para los usuarios interesados.   | Mejora |
| 5.4.12 Los monitores se han actualizado en primeros auxilios o socorrismo específicos de su entorno de trabajo, en los últimos 2 años (formación interna o externa).   | Mejora |
| <b>5.5 Seguridad</b>   |        |
| 5.5.1 La empresa realiza exámenes anuales donde se comprueba que los monitores son aptos para desarrollar con seguridad las actividades asignadas. El 100% de los trabajadores disponen de este certificado. | Oblig. |
| 5.5.2 Los resultados de los simulacros se analizan y se utilizan para revisar los planes y procedimientos de emergencias.  | Oblig. |
| 5.5.3 Existen botiquines de campo específicos para cada tipo de actividad.   | Oblig. |
| 5.5.4 La empresa dispone de, al menos, un técnico básico de prevención de riesgos laborales del turismo activo.  | Mejora |
| <b>5.6 Medio ambiente</b>  |        |
| 5.6.1 Existen más de ocho buenas prácticas ambientales definidas y documentadas, conocidas por todos los trabajadores y aplicadas con carácter general.  | Oblig. |
| 5.6.2 Cada actividad concreta dispone de su evaluación simple de impacto medioambiental.   | Mejora |
| 5.6.3 Se realizan acciones de voluntariado ambiental para la limpieza o recuperación de los entornos donde se realicen actividades.  | Mejora |
| 5.6.4 Los proveedores de alimentación para las actividades son principalmente locales.   | Mejora |
| 5.6.5 Se disminuye progresivamente la huella ecológica.  | Mejora |
| <b>5.7 Clientes</b>  |        |
| 5.7.1 El personal está uniformado de acuerdo a la imagen corporativa de la empresa.  | Oblig. |
| 5.7.2 Se mantiene una actitud de cordialidad hasta el último momento.  | Oblig. |
| 5.7.3 El protocolo de inicio y presentación es aplicado por todos los monitores.   | Oblig. |
| 5.7.4 Las llamadas se contestan identificando a la empresa donde se está llamando y la persona que atiende la llamada.   | Oblig. |
| 5.7.5 La política de reservas y cancelaciones de reservas es aceptada previamente a la contratación.   | Oblig. |
| 5.7.6 Se lleva un seguimiento de la solución adoptada ante una queja y/o sugerencia.   | Oblig. |
| 5.7.7 La información recopilada en los cuestionarios de satisfacción es analizada sistemáticamente.  | Oblig. |
| 5.7.8 Periódicamente se comunica a todos los miembros del equipo los resultados obtenidos de las encuestas y el sistema de quejas y sugerencias.   | Oblig. |

|  |        |
|--|--------|
| <b>5.7.9</b> Las empresas que combinan previamente, por lo menos, dos elementos (transporte, alojamiento, u otros servicios turísticos), vendida u ofrecida en venta con arreglo a un precio global, cuando dicha prestación sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia, deben estar registradas como agencias de viaje. | Oblig. |
| <b>5.7.10</b> La información de los servicios es completa, está estandarizada, actualizada, clara, y es enviada/entregada individualmente a cada cliente.  | Mejora |
| <b>5.7.11</b> La empresa facilita información comercial a la oficina de turismo del destino.   | Mejora |
| <b>5.7.12</b> Se admiten como formas de pago: efectivo, tarjeta de crédito/débito (on-line), bonos, etc.   | Mejora |
| <b>5.7.13</b> El monitor está totalmente identificado de forma individualizada con su nombre y empresa.  | Mejora |
| <b>5.7.14</b> El cliente recibe una copia digital o escrita de las condiciones generales de contratación.  | Mejora |
| <b>5.7.15</b> La información de la reserva se incorpora automáticamente a un calendario compartido, según nivel de acceso.   | Mejora |
| <b>5.7.16</b> Las reservas se hacen siguiendo el orden de un formulario tipo que contiene unos campos mínimos de obligado cumplimiento.  | Mejora |
| <b>5.7.17</b> Cada reserva auto-genera y almacena su código identificativo.  | Mejora |
| <b>5.7.18</b> Todos los monitores cumplen el protocolo de despedida.   | Mejora |
| <b>5.7.19</b> La factura se genera o envía automáticamente al cliente.   | Mejora |
| <b>5.7.20</b> Existe un manual de comercialización de los productos.   | Mejora |
| <b>5.8 Instalaciones</b>   |        |
| <b>5.8.1</b> Existe una sede o locales para la atención presencial del cliente, con un horario establecido.  | Oblig. |
| <b>5.8.2</b> Existe una adecuada dotación mínima de aseos, que están perfectamente equipados: jabón (preferiblemente en dispensador automático), papel higiénico, toallas de papel, secador de manos, así como una papelera.   | Oblig. |
| <b>5.8.3</b> Existen vestuarios y duchas cuando se realizan actividades acuáticas o que implican ensuciar la ropa del cliente.   | Oblig. |
| <b>5.8.4</b> Tanto los clientes como los trabajadores disponen de un lugar adecuado para poder depositar sus objetos de valor, bien sea por medio de taquillas, consigna, u otro sistema que implante la empresa.  | Oblig. |
| <b>5.8.5</b> Se lleva un registro de tareas de mantenimiento realizadas y previstas.   | Mejora |
| <b>5.8.6</b> Las áreas exteriores cuentan con la adecuada iluminación nocturna, revisándose la instalación eléctrica de forma regular.   | Mejora |
| <b>5.8.7</b> Las zonas de atención y uso del cliente tienen una decoración y detalles que  | Mejora |

|   |        |
|---|--------|
| generan un ambiente positivo.   |        |
| <b>5.8.8</b> Se dispone de aire acondicionado para la calefacción y refrigeración en aquellos establecimientos cuyas características climáticas así lo requieran. | Mejora |
| <b>5.8.9</b> Existe un cuarto o zona identificada donde se ubica todo el equipamiento de limpieza (productos de limpieza, cubos, escobas, etc.).                  | Mejora |
| <b>5.8.10</b> Las instalaciones artificiales propias o ajenas, para uso del turismo activo están homologadas o certificadas.                                      | Mejora |