

# ADHESIÓ AL COMPROMÍS PER LA SOSTENIBILITAT

## *REQUISITS PER PLATGES*

## **INTRODUCCIÓ**

### **SISTEMA DE TURISME RESPONSABLE**

El turisme sostenible és aquell que cobreix les necessitats actuals dels turistes i les regions amfitriones, protegint i millorant les perspectives de futur. Es persegueix doncs la sostenibilitat de la destinació en el seu conjunt, entès com la suma de serveis, empreses, equipaments i infraestructures, i es basa en la gestió dels recursos de manera que puguin satisfer les necessitats econòmiques, socials i estètiques, respectant a la vegada l' integritat cultural, els processos ecològics essencials, la diversitat biològica i els sistemes que sostenen la vida.

En aquest escenari, el paper dels serveis i empreses turístiques resulta fonamental, atès que constitueixen l'eina a través de la qual el visitant pot integrar-se plenament en el medi.

No obstant això, perquè aquest procés es desenvolupi amb èxit, són necessaris uns requisits i pautes que orientin a les empreses i serveis en el seu camí cap a la sostenibilitat, considerant els factors ambientals, socials, culturals i econòmics sobre els quals tenen o es pot esperar que tinguin influència.

Així mateix, es fa necessària una garantia tangible i fiable per al visitant, de tal manera que ell percebi que les seves expectatives sobre els serveis prestats seran satisfetes. A aquestes necessitats respon el present manual, en establir una sèrie de requisits que abasten totes les esferes de la sostenibilitat, incloent la implicació del visitant i aspectes de qualitat i seguretat, i atorgant finalment un distintiu que avala aquest comportament responsable i orientat a les expectatives del visitant.

## TIPOLOGIA DE REQUISITS

El manual que es presenta a continuació inclou dos tipus de requisits:

Requisits obligatoris: requisits que són d'obligat compliment per tal de disposar del distintiu d'empreses adherides al compromís per la sostenibilitat.

Requisits recomanables: són aquells requisits no necessaris per l'obtenció del distintiu però recomanables per la millora de la gestió de la sostenibilitat en l'empresa/entitat.

A més a més també es diferencien entre requisits intersectorials i sectorials:

- **Requisits intersectorials**: comuns a tots els sectors pels que s'ha desenvolupat un Manual d'adhesió al compromís per la sostenibilitat.
- **Requisits sectorials**: aquells definits específicament pel sector objectiu del manual. Els requisits sectorials s'ubiquen al final de cada capítol, amb color verd.

Per cada requisit s'indica quines evidències documentals són necessàries elaborar per demostrar el compliment, el quadre resum de tota la documentació sol·licitada es pot trobar al final de cadascun dels manuals.

## **ÍNDEX**

- 1. CREIXEMENT ECONÒMIC, INCLUSIU I SOSTENIBLE**
- 2. INCLUSIÓ SOCIAL I OCUPACIÓ**
- 3. US EFICIENT DELS RECURSOS, PROTECCIÓ AMBIENTAL I CANVI CLIMÀTIC**
- 4. VALORS CULTURALS, DIVERSITAT I PATRIMONI**
- 5. SEGURETAT DEL CLIENT**
- 6. INSTRUMENTS PER UNA POLÍTICA DE TURISME RESPONSABLE**
- 7. SATISFACCIÓ I FIDELITZACIÓ**

## **1. CREIXEMENT ECONÒMIC, INCLUSIU I SOSTENIBLE**

*El turisme representa una possibilitat de millora econòmica en el nivell de vida de la població resident, ja que acostuma a augmentar i millorar la distribució de la renda a l'àrea de desenvolupament turístic, sempre que es planifiqui des dels principis de la sostenibilitat. Per això, les empreses i serveis han d'aportar la seva capacitat per millorar el desenvolupament socioeconòmic de la destinació en la que situen alhora que preserven el medi ambient. A més, han de garantir un comportament responsable amb els seus empleats, garantint unes condicions dignes de treball.*

### **Foment del desenvolupament econòmic i social de la comunitat local**

- 1.1. L'empresa/entitat garantirà una actitud respectuosa i col·laborativa amb el municipi o comarca a la qual pertany, a través de les seves institucions, ONGs, comunitats de veïns, empreses, etc.  
Per exemple:

- Participant en la vida social de la comunitat, col·laborant amb els esdeveniments socials que es desenvolupin, cedint instal·lacions quan sigui possible, etc.
- Col·laborant amb les administracions locals en els projectes de sostenibilitat que es promoguin, com per exemple: l'Agenda 21 Local, certificació *Biosphere Destination*, etc.
- Col·laborant en campanyes amb finalitats socials, amb projectes de desenvolupament (donacions, apadrinaments, bancs d'aliments, etc.)
- Participant en activitats formatives amb col·legis o centres formatius, mitjançant el concert de visites d'estudiants, oferta de pràctiques laborals, etc.

L'empresa/entitat haurà d'informar als seus clients sobre les activitats que aquest hagi desenvolupat a favor de la destinació, en els aspectes ambientals, socials i econòmics, implicant i fent participar al client en la mesura del possible. Aquest document ha d'estar en els idiomes més comuns dels clients.

*Criteri de valoració requisit: Es valorarà la situació actual del criteri i la seva evolució cara a la millora continua. En cas de que l'estat inicial de l'organització no compleixi amb cap dels elements del requisit haurà d'establir un pla de millora per complir-lo.*



Evidència de les accions en que s'informa als clients sobre les activitats que ha emprat l'empresa a favor de la sostenibilitat de la destinació

---

- 1.2 Els objectes perduts que hagin superat el temps de custòdia que la normativa legal indica, es donaran a organitzacions o institucions per tal que puguin ser aprofitats per altres persones.

## **Política de compres i subcontractació responsable**

1.3 L'empresa/entitat adoptarà una política de compres i subcontractacions responsables. Es consideren criteris de sostenibilitat tals com:

- Maximització de proveïdors locals.
- Preferència de productes ambientalment adequats (biodegradables, eficients, reciclats etc.).
- Optar per proveïdors que incorporen bones pràctiques en matèria de medi ambient, responsabilitat, etc.
- Preferència per productes procedents de centres d'ocupació o d'entitats amb alt valor social.
- Afavorir els productes de comerç just.
- Afavorir els productes certificats ambientalment.

Es disposarà d'un llistat de proveïdors indicant el producte que es compra i, en el seu cas, el criteri de sostenibilitat que compleix. Els proveïdors s'avaluaran de forma periòdica.

*Criteri de valoració requisit: Indicar el percentatge de proveïdors que compleixen criteris de sostenibilitat sobre el total de proveïdors de l'organització. Es valorarà la situació actual del criteri i la seva evolució de cara a la millora continua. Si l'estat inicial de l'organització no compleix amb cap dels elements del requisit haurà d'establir un pla de millora per complir-lo.*



Llistat de proveïdors indicant el criteri de sostenibilitat que compleixen

## **Actitud responsable amb els treballadors**

1.4 Es garantirà la prevenció dels riscos laborals, aplicant la legislació corresponent.



Pla de prevenció de riscos laborals i justificants de la seva vigència

1.5 El propietari o responsable de l'empresa/entitat, mitjançant la signatura de la declaració de compromís amb la sostenibilitat de la destinació, s'haurà de comprometre a:

- Fomentar la contractació de treballadors amb discapacitat.
- Contractar o promocionar al seu personal sense tenir en compte el seu gènere o raça.
- Garantir que les retribucions als seus empleats són suficients per al manteniment d'una qualitat de vida digna.
- Aplicar mesures per a la conciliació de la vida laboral i familiar dels empleats.



Declaració de compromís amb la sostenibilitat de la destinació (revisat anualment)

## 2 INCLUSIÓ SOCIAL I OCUPACIÓ

### Pla de Motivació i Formació del personal

2.1 La direcció de l'empresa/entitat aprovarà un pla de sensibilització, informació, formació i motivació per als empleats, per garantir la seva implicació i funcions en el sistema de turisme responsable. A més, incorporarà accions de capacitació i formació contínua del personal, en relació amb les activitats que realitzin en els seus llocs de treball. Es prioritzaran accions formatives relatives a les activitats ambientals, socioculturals, salut, seguretat, sostenibilitat, tècniques d'atenció al client amb necessitats especials i qualitat.



Pla de formació, sensibilització, informació i motivació

---

2.2 Existirà un Manual de Benvinguda en el que es faciliti als nous treballadors informació bàsica sobre el Sistema de Turisme Responsable, per aconseguir la seva implicació des de l'arribada. El Manual com a mínim inclourà **(recomanable)**:

- Accions formatives encaminades a que tots els treballadors coneguin: els objectius, els fonaments i els procediments del Pla d'Acció, per al compliment de la Política de Turisme Responsable. Aquestes accions estaran orientades a garantir l'adequada motivació i la participació activa.
- La divulgació dels principis del Sistema de Turisme Responsable.
- Les accions de conscienciació sobre la importància per a la destinació de la conservació de la diversitat biològica i el patrimoni cultural.
- Procediments, instruccions i registres relacionats amb el seu lloc de treball.



Manual de Benvinguda del Treballador

---

### **3. US EFICIENT DELS RECURSOS, PROTECCIÓ AMBIENTAL I CANVI CLIMÀTIC**

*Els recursos naturals componen l'espai turístic: entorn físic, fauna i flora. La seva preservació és doncs crucial per a la pròpia supervivència de l'activitat turística, i si les empreses no controlen la seva afectació al medi podria acabar-se amb la base mateixa del turisme.*

#### **Protecció del paisatge**

- 3.1 L'empresa/entitat haurà de comprovar que les instal·lacions exteriors causin el mínim impacte visual en el paisatge, en coherència amb les Cartes de Paisatge que li apliquin. Ex: instal·lacions d'aire condicionat, instal·lacions d'equips de telecomunicació (antenes), instal·lacions d'emmagatzematge de combustible o generació d'energia, colors de les façanes, integració amb el paisatge, etc. Tampoc hauran de causar major impacte els elements exteriors, cartells o senyalització a la façana, contenidors de residus, mobiliari exterior, etc.
- 3.2 Els jardins, quan existeixin, hauran de caracteritzar-se per tenir flora autòctona de la zona, per no suposar una alteració greu de la biodiversitat.
- 3.3 Per a reformes i ampliacions, l'empresa/entitat contemplarà que els següents elements de l'edificació no causin impacte en el paisatge:
- Situació de l'edificació
  - Forma de l'edificació
  - Alçada de l'edificació
  - Color de l'edificació
  - Materials pel recobriment de façanes

*Criteri de valoració requisit: Compliment de les ordenances municipals respecte a la protecció del paisatge. Si el territori disposa d'una carta del paisatge s'hauran de complir el requisits que allà s'estableixin o en el cas que l'organització estigui dins d'un parc o espai protegit caldrà complir el requisits o normes del parc o espai protegit.*

#### **Gestió i control de l'energia**

- 3.4 La construcció, disseny i/o reforma de l'establiment i instal·lacions hauran de ser concebudes des dels principis de la sostenibilitat, aplicant les millors tecnologies disponibles i viables per a l'ús d'energies alternatives, l'eficiència energètica i l'estalvi.
- Per exemple: Minimitzant el consum d'energia convencional mitjançant l'utilització d'equips eficients, ús d'energies renovables (plaques solars, calderes de biomassa,...), solucions d'arquitectura bioclimàtica, etc. A través d'aïllaments apropiats (canonades, acumuladors, tancament estanc de càmeres...), separació entre zones calentes i fredes i manteniments adequats. **(recomanable)**
- 3.5 L'empresa/entitat garantirà l'estalvi energètic com a mínim assegurant la disposició d'equips de la màxima eficiència energètica en la il·luminació (ús de bombetes de baix consum/LED).



Inventari de punts de llum

- 3.6 L'empresa/entitat haurà d'optimitzar el consum fent servir dispositius d'estalvi en il·luminació com sensors de presència, fotocèl·lules, rellotges, etc. en aquells punts on les pràctiques operatives ho permetin.

*Criteri de valoració requisit: Inventari dels punts de llum en el que caldrà indicar el percentatge de punts de llum amb classificació energètica (A i B) i llistat dels dispositius d'estalvi (sensors, foto cèl·lules, detectors de presència, rellotges ....)*

*Es valorarà la situació actual del criteri i la seva evolució cara a la millora continua. Si l'estat inicial de l'organització no compleix amb cap dels elements del requisit haurà d'establir un pla de millora per complir-lo.*



Inventari de punts de llum

---

## **Gestió i control de l'aigua**

- 3.7 La construcció, disseny i/o reforma de l'establiment i instal·lacions hauran de ser concebudes des dels principis de la sostenibilitat, aplicant les millors tecnologies disponibles i viables en quant a l'obtenció de l'aigua, per a l'eficiència hídrica i l'estalvi. Per exemple: recollida d'aigües pluvials, reciclatge d'aigües grises, depuració d'aigües... **(recomanable)**

- 3.8 L'empresa/entitat garantirà l'estalvi màxim de l'aigua assegurant, com a mínim, que tots els vàters incorporen un dispositiu de regulació (o reduint el volum útil de descàrrega de les cisternes), disposant de capçals de dutxa de baix consum, i reductors de cabal en totes les aixetes.

- 3.9 S'evitarà l'abocament de substàncies contaminants pels desaigües (productes químics, olis (\*)...), existint indicacions sobre aquest tema en els punts crítics i disposant mesures preventives (safates anti-vessament, etc).

*(\*) L'empresa/entitat haurà de disposar de separador de greixos en el cas que la normativa aplicable ho requereixi.*

- 3.10 L'empresa/entitat minimitzarà el consum d'aigua potable per al reg, emprant aigua depurada o aigües pluvials, quan sigui possible, s'utilitzaran dispositius o sistemes de baix consum tals com: reg per degoteig, sorres o granulats de retenció, etc.

- 3.11 En cas de no estar connectat a una xarxa pública de sanejament, l'empresa/entitat haurà de garantir la gestió autoritzada dels seus abocaments i efectuar els controls i analítiques necessaris per garantir el seu correcte funcionament.



Registres de control i justificants d'analítiques (aigües residuals/piscines/spa)

---

## **Gestió i control dels residus**

3.12 L'empresa/entitat garantirà la segregació i gestió adequada de tots els residus que produeix, lliurant-los a entitats gestores autoritzades.

En el cas de l'oli, es disposarà d'una empresa gestora de residus que gestioni l'oli sobrant, el transport en recipients i amb vehicles degudament homologats, i la seva posterior neteja i aprofitament en energia neta i renovable, sabons, o el que es consideri oportú en línia amb el respecte mediambiental.



Justificant del lliurament de residus a entitats autoritzades, si és el cas.

---

3.13 L'emmagatzematge dels residus en l'establiment, prèvia a la recollida externa, complirà els següents requisits:

- Estar emmagatzemats per separat en un lloc protegit, en contenidors resistents, assegurat i degudament senyalitzats per a cada grup de residus.
- Disposar de l'instal·lació i l'ubicació precisa perquè no molesti als clients o al veïnat.
- Disposar de mesures per evitar accidents ambientals o situacions d'emergència (vessaments, etc.) i per mantenir controlat l'accés.

3.14 Els productes de neteja i residus perillosos s'emmagatzemaran separatament en envasos apropiats, correctament etiquetats i en espais ben ventilats.

3.15 Tant els banys destinats al públic en general, com en els del personal, s'utilitzaran dispensadors que s'emplenin. En la mesura del possible, els dispensadors seran reciclables i els productes seran seleccionats entre els que disposin d'etiqueta ecològica.

**GC3** L'empresa /entitat tindrà per escrit les rutines de buidatge i recollida selectiva de residus



Rutines de buidatges i recollida selectiva de residus

---

**GC4** Es facilitaran cendrers ecològics al usuari de la platja (**recomanable**)

## **Gestió i control dels consums de productes**

3.16 L'empresa/entitat haurà de seguir pautes de responsabilitat en quant a l'ús del paper: ús de paper reciclat, reutilització del paper emprat per una cara, ús d'e-mail, etc. En cap cas es podrà utilitzar paper que hagi estat blanquejat amb clor.

En el cas d'existir botiga, el paper o les bosses d'embalatge, també seran fetes amb materials reciclats.

- 3.17 En la compra de productes químics es prioritzaran aquells que no estiguin classificats com perillosos o que disposin d'una etiqueta ecològica oficial. Es disposarà de fitxes de seguretat per tenir un coneixement complet del producte, i els responsables de la seva utilització tindran la formació adequada.

*Criteri de valoració requisit: Es valorarà la situació actual del criteri i la seva evolució de cara a la millora continua. Si l'estat inicial de l'organització no compleix amb cap dels elements del requisit haurà d'establir un pla de millora per complir-lo.*



Fitxes tècniques de seguretat dels productes químics

---

- 3.18 Es prioritzarà sempre pel consum de productes envasats en envasos retornables, minimitzant l'ús dels no retornables i del plàstic en particular. **(recomanable)**

**GCCP4** Si existeixen rentapeus i/o dutxes, hi haurà senyalització que indiqui, com a mínim, les prohibicions següents: ús de sabó, malbaratament d'aigua i consum d'aigua (si no és potable).

### **Gestió i control d'emissions atmosfèriques**

- 3.19 Totes les instal·lacions que generin emissions atmosfèriques s'hauran de sotmetre als corresponents controls, manteniment i revisions reglamentaris per a garantir el seu correcte funcionament, eficiència i conformitat dels nivells d'emissió. Quan es planifiqui la renovació o substitució d'un aparell o instal·lació que consumeixi combustibles d'origen fòssil, l'empresa/entitat haurà de considerar l'opció de fer servir energies renovables (plaques solars, fotovoltaiques,...). En el cas de que no sigui viable, s'optarà pels combustibles menys contaminants tenint en compte el seu impacte com gas d'efecte d'hivernacle, el contingut de sofre i les emissions d'altres contaminants en relació a l'afectació de l'entorn on es troba l'empresa/entitat.

### **Gestió i control de la contaminació lumínica**

- 3.20 S'evitarà la sobre il·luminació per minimitzar la contaminació lumínica, en quant a quantitat i temps d'il·luminació.

Per això s'utilitzaran lluminàries que maximitzin l'eficiència de l'enllumenat i minimitzin la contaminació resultant, evitant aquelles que emetin llum cap al cel o sobre l'horitzó. Per exemple: llums amb enfocament sòl, minimització del número de llums exteriors, tapes per evitar la dispersió de la llum, buidar vegetació per optimitzar la llum,... També es seleccionaran aquells llums amb un espectre lluminós òptim per a la sensibilitat visual, evitant en tant que sigui possible aquelles de "llum blanca" o ampli espectre. **(recomanable)**

### **Gestió i control dels consums de productes**

- 3.21 L' il·luminació exterior, en el cas que les instal·lacions, edificis o l'entorn que ho requereixi per raons d'embelliment, haurà d'estar dissenyada sota criteris d'eficiència amb solucions de baix impacte en l' il·luminació d'edificis. En qualsevol cas s'evitarà, al màxim, la contaminació lumínica de l'entorn en àrees d'interès paisatgístic. **(recomanable)**

### **Bones pràctiques per l'ús eficient de recursos**

3.22 L'empresa/entitat aprovarà un conjunt de bones pràctiques per escrit, dirigides al personal, encaminades a:

- Estalvi i eficiència energètica. Per exemple: apagar llums, no abusar de l'aire condicionat o calefacció, desconexió d'equips que no s'utilitzin,...
- Estalvi en el consum d'aigua. Per exemple: evitar aixetes obertes, reparar degotejos, etc.
- Minimització de la generació dels residus i evitar els consums excessius o inadequats.
- Establir un ambient de sorolls mínims. Per exemple: minimització de sorolls indesitjables com cops de porta, crits,...

*Criteri de valoració del requisit: Es valorarà la situació actual del criteri i la seva evolució cara a la millora continua. Si l'estat inicial de l'organització no compleix amb cap dels elements del requisit haurà d'establir un pla de millora per complir-lo.*



Bones pràctiques pel personal

---

3.23 L'empresa/entitat aprovarà un conjunt de bones pràctiques dirigides al client (hauran d'estar per escrit i en els idiomes més comuns dels clients) encaminades a:

- Estalvi i eficiència energètica hauran. Per exemple: Apagar llums, no abusar de l'aire condicionat o calefacció, desconexió d'equips que no s'utilitzin,...
- Estalvi en el consum d'aigua. Per exemple: evitar aixetes obertes, avisar de degotejos, etc.
- Minimització de la generació dels residus i evitar els consums excessius o inadequats.
- Establir un ambient de soroll mínims. Per exemple: minimització de sorolls indesitjables com cops de porta, crits,... sol·licitar als clients la seva col·laboració en el manteniment d'un ambient agradable i silencis, etc.

*Criteri de valoració del requisit: Es valorarà la situació actual del criteri i la seva evolució cara a la millora continua. Si l'estat inicial de l'organització no compleix amb cap dels elements del requisit haurà d'establir un pla de millora per complir-lo.*



Bones pràctiques pels clients

---

#### 4 VALORS CULTURALS, DIVERSITAT I PATRIMONI

*La diversitat cultural és, per al gènere humà, tan necessària com la diversitat biològica per als organismes vius. Els recursos culturals constitueixen el record històric d'una comunitat, així com l'expressió del seu sentir artístic, ètic i religiós. Així doncs, el factor cultural d'una destinació constitueix la seva pròpia identitat pel que ha de ser conservat en benefici de les generacions presents i futures. El paper de les empreses turístiques en la seva conservació és fonamental, no només a través de la seva acció directa sinó també a través de la seva capacitat d'influència sobre els visitants.*

##### **Integració en la realitat cultural i natural de la destinació**

- 4.1 Es respectarà els criteris d'ordenació o zonificació local, així com els requisits aplicables a zones protegides o de valor cultural, i així queda reflectit a la declaració signada de compromís amb la sostenibilitat de la destinació.



Declaració de compromís amb la sostenibilitat de la destinació (revisat anualment)

---

- 4.2 L'empresa/entitat respectarà les tipologies arquitectòniques locals en el disseny i construcció de les seves instal·lacions. **(recomanable)**
- 4.3 L'empresa/entitat incorporarà, en la mesura del possible, elements de decoració interior propis de la cultura i artesanía de la zona.

##### **Foment del coneixement per part dels visitants**

- 4.4 L'empresa/entitat fomentarà el coneixement de la cultura local per part dels visitants a través dels serveis prestats i dels elements informatius existents. L'empresa/entitat disposarà d'un servei d'informació necessària per afavorir una actitud de respecte sobre la destinació: aspectes ambientals, culturals, així com les pautes de comportament que orientin sobre la seva conservació i ús sostenible. Per exemple: fulles informatives, fulletons, informació sobre suport telemàtic o material equivalent. Haurà d'estar redactat en els idiomes més habituals dels clients. Com a mínim la informació ha d'incloure (si està disponible a la destinació):

- Excursions, rutes, activitats, esdeveniments i actes programats de tipus cultural, artístic o tradicional (propis o de tercers).
- Recursos turístics visitables (llocs naturals, museus, patrimoni historicoartístic, centres d'interpretació, festes locals...)
- Paisatges, fauna i flora, aspectes ecològics, incloent els criteris de conservació i bones pràctiques que han d'aportar els visitants.
- Costums, producció artesanal i gastronomia locals.
- Informació sobre els costums de la zona (idioma, costums, tractes de cortesia, horaris,...)

La informació haurà d'atendre els següents criteris:

- No podrà incloure dades sobre oferta d'activitats turístiques que puguin ocasionar un impacte ambiental indesitjat o poc sensible amb la cultura local.
- No podrà publicitar activitats esportives o d'oci que atemptin contra la diversitat biològica de l'entorn.



Informació dirigida als clients per la conservació i coneixement de la cultura local

---

## **5 SEGURETAT DEL CLIENT**

- 5.1 L'empresa/entitat adoptarà les mesures necessàries per garantir la seguretat del client, en relació a la prevenció d'incendis i vies d'evacuació, en funció del que estableixi la llei.
- 5.2 L'empresa/entitat garantirà l'existència de plans d'emergència davant situacions anòmales, orientades a la protecció dels clients.

---

 Plans d'emergència

---

- 5.3 En aquelles instal·lacions, que puguin ser susceptibles de convertir-se en focus de proliferació i dispersió d'organismes patògens nocius per a la salut humana, com és el cas de la legionel·la, s'hauran de dur a terme programes de manteniment periòdic. Se controlarà la qualitat microbiològica i físico-química de l'aigua, amb la finalitat de que no representin un risc per a la salut pública, d'acord amb el que estableix la legislació aplicable. Aquests programes inclouran com a mínim la neteja i si escau la desinfecció de l'instal·lació. Aquests manteniments i neteges s'han de contemplar en el pla de neteja i/o en el de manteniment.

---

 Justificants i registres que demostrin el programa de manteniment i neteja periòdic de les instal·lacions que utilitzen aigua en el seu funcionament

---

- 5.4 Les empreses/entitats que s'autoabasteixin d'aigua per a consum humà, hauran de garantir la potabilitat de la mateixa, segons els estàndards aplicables.
- 5.5 L'empresa/entitat disposarà de farmaciola.

- SC3** En el cas que l'empresa/entitat ofereixi activitats, les normes bàsiques de seguretat de cadascuna d'elles estaran per escrit utilitzant com a suport complementari panells o suports dirigits als clients.

---

 Normes bàsiques de seguretat de les activitats

---

- SC4** En el cas que l'empresa/entitat ofereixi activitats, el material i equips que requereixi per a cadascuna de les activitats estaran homologats i es revisaran, abans i després de l'activitat mitjançant una llista de comprovació.

---

 Llista de comprovació del material i equips de les activitats

---

- SC5 En el cas d'acceptar animals de companyia es disposarà per escrit de les normes de conducta. S'entregaran en el moment de l'entrada del client.



Normes de conducta per propietaris d'animals de companyia

- SC7 En locals on es prepari i serveixi menjar elaborat es garantiran els requisits d'higiene i seguretat alimentària necessaris, en funció de les disposicions legals. S'haurà d'evidenciar amb el justificant de l'autoritat competent.



Justificant de l'autoritat competent

- SC8 El personal disposarà per escrit de les pautes de treball en cuina referides a l'assegurament de la higiene alimentària.



Pautes de treball en cuina sobre higiene alimentària

- SC11 Es disposarà d'un document conegut per tot el personal que especifica com actuar en cas d'emergència i a on s'indiquen els responsables, les funcions del personal i els telèfons d'emergència.



Protocol d'actuació intern en cas d'emergència

- SC18 En el accessos principals de la platja, hi haurà un plànol on s'indica, com a mínim: descripció gràfica de la platja, límits de la zona de bany vigilada, banderes existents i el seu significat, localització dels llocs de seguretat, vigilància i salvament, dades de contacte dels organismes responsables de la seguretat ciutadana i les possibles zones de valor natural que hi hagi.

- SC19 Existirà un servei de seguretat preventiu, de salvament i primers auxilis durant vuit hores en temporada alta. El servei de seguretat haurà de disposar per escrit de les seves rutines.



Rutines de treball del servei de seguretat preventiu, de salvament i primers auxilis

- SC20 En el cas de platges on hi hagin de conviure embarcacions i banyistes, hi haurà algun sistema que permeti garantir la seguretat dels banyistes.

**ADHESIÓ AL COMPROMIS  
PER LA SOSTENIBILITAT**

*Requisits per Platges*

**Edició: Maig\_2018**

SC21 La platja disposarà com a mínim del següent material necessari per garantir la seguretat dels banyistes: llocs de vigilància, bandera de senyalització, embarcació d'auxili, equipament de salvament, farmaciola de primers auxilis i equip de comunicacions.

SC22 Tot el personal de salvament disposarà de les titulacions necessàries.



Titulacions personal de salvament

---

SC23 Existirà una bandera que informi als banyistes de la perillositat de la platja.

SC33 Es controlarà la temperatura de les càmeres mitjançant l'ús d'un registre, complint amb el que la normativa legal vigent especifica.



Registre de control de temperatures de les càmeres

---

SC37 L'empresa/ entitat disposarà d'un pla d'emergència per a incidents de contaminació, documentat i conegut per tots els treballadors.



Pla d'emergència de com actuar en cas d'emergència mediambiental

---

## **6. INSTRUMENTS PER UNA POLÍTICA DE TURISME RESPONSABLE**

*Per poder donar compliment als principis de sostenibilitat, es fa necessari comptar amb algunes eines de gestió que suportin el Sistema de Turisme Responsable. Aquestes eines busquen obtenir de l'entitat el compromís necessari, així com les vies per a la seva disfunció i compliment.*

### **Política de Turisme Responsable**

6.1. L'empresa/entitat tindrà documentada i traduïda en els idiomes més freqüents dels clients una Política de Turisme Responsable aprovada formalment per la direcció, i comunicada de forma permanent tant al personal com a les parts interessades externes.

Aquesta política comprendrà els compromisos assumits en matèria de turisme sostenible, i en concret:

- Assumir els principis de la Carta Mundial del turisme Sostenible.
- Compromís de prevenció d'impactes negatius de les instal·lacions i activitats, i maximització dels impactes positius.
- Compromís de millora contínua en tots els àmbits de la sostenibilitat sociocultural, econòmic i ambiental.
- Compromís amb la satisfacció del client intern i extern.



Política de turisme responsable

---

### **Pla d'acció**

6.2. L'empresa/entitat tindrà operatiu i elaborat dins la plataforma un Pla d'Acció, basat en la Política de Turisme Responsable, on s'incloguin les accions de millora que l'empresa/entitat pensa emprendre. Aquest pla haurà de contenir com a mínim:

- Una enumeració prioritzada dels objectius que es pretenen aconseguir, especificant el responsable del seu compliment.
- La descripció general de les mesures previstes per aconseguir aquests objectius i els terminis i mitjans fixats per a l'aplicació de les mateixes.
- Una definició dels seguiments previstos dels objectius, per controlar el compliment i poder actuar en cas necessari.

Com a mínim estaran definides tres accions de millora cada any; introduint-los a dins la plataforma [www.biospheretoursim.com](http://www.biospheretoursim.com)



Pla d'acció (revisió anual)

---

### **Sistema d'indicadors**

- 6.3. Es seleccionaran i calcularan els indicadors necessaris per poder avaluar els principals paràmetres de sostenibilitat, qualitat i seguretat, i així comptar amb dades comparatives que permetin efectuar un seguiment del nivell de millora aconseguit.

Com a mínim es disposarà de:

- dades relacionades amb els consums energètics
- dades relacionades amb els consums d'aigua
- quantitats consumides d'aquells productes de major impacte ambiental: paper, productes químics i de neteja, etc. **(recomanable)**
- Indicadors del nivell de satisfacció dels clients.
- Indicadors de seguretat **(recomanable)**



Registre de seguiment d'indicadors i evolució

---

### **Màrqueting Responsable**

- 6.4. Tots els missatges promocionals de l'entitat contindran una informació veraç, clara i precisa, sobre la qualitat ambiental i altres especificacions de sostenibilitat de l'oferta de l'establiment i de la destinació. Així mateix, l'informació subministrada a través dels diversos canals haurà de ser transparent i completa, sense crear expectatives inassolibles o expressar de forma ambigua.



Informació promocional de l'empresa

---

### **Requisits legals i reglamentaris**

- 6.5. L'empresa/entitat garantirà un seguiment constant de la normativa en matèria de sostenibilitat, seguretat i qualitat, per tal d'adequar-se als canvis legislatius. L'empresa/entitat disposarà d'un document per tal d'evidenciar aquesta tasca de seguiment de la normativa que li aplica.



Registre de normativa legal vigent (revisió anual)

---

## Accessibilitat Universal

- 6.6. L'empresa/entitat considerarà l'accessibilitat universal des del disseny, construcció i/o reforma de noves instal·lacions.
- En les instal·lacions ja existents, s'eliminarà totes les barreres físiques, visuals o sensorials. Per exemple: proporcionant informació en *braille*, disposant de bandes laterals de diferents colors en la passarel·la adaptada per a discapacitats visuals... **(recomanable)**
- 6.7. L'empresa/entitat garantirà, en aquells casos on les condicions físiques i estructurals ho permetin, unes condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació de les persones amb mobilitat reduïda per a l'accés i l' utilització de les seves instal·lacions. Per exemple amb: itineraris accessibles cap a totes les àrees, banys adaptats, rampes d'accés, baranes,...com a mínim es complirà amb la normativa legal vigent.
- 6.8. L'empresa/entitat disposarà d'informació sobre el grau d'accessibilitat de les empreses i serveis de la zona. Aquests seran coneguts per tot el personal en contacte amb el client.



Informació sobre el grau d'accessibilitat de les empreses/serveis de la destinació

---

## 7. SATISFACCIÓ I FIDELITZACIÓ

*La qualitat en el sector turístic tradicionalment ha orientat a les organitzacions per treballar en pro de la satisfacció del client extern a través d'aspectes vinculats a la seguretat, fiabilitat, capacitat de resposta, comoditat i gestió dels elements tangibles i l'empatia en el servei. Aquests aspectes són clarament elements bàsics per construir una experiència turística òptima, i per això estan incorporats en els estàndards presentats a continuació, no obstant, la sostenibilitat de l'entorn en el qual es donen els serveis turístics ens porta a incorporar altres aspectes com: conservació dels recursos naturals i culturals, desenvolupament socioeconòmic de les destinacions...*

### Assegurament de la qualitat

- 7.1. L'empresa/entitat tindrà estandarditzats els protocols bàsics d'atenció al client: com a mínim l'atenció telefònica i normes de cortesia. També s'haurà d'incloure (si aplica) procediment de reserves, facturació, benvinguda,...Totes les empreses/entitats disposaran d'un contestador automàtic amb informació sobre l'horari d'atenció.



Protocols bàsics d'atenció al client

---

- 7.2. L'empresa/entitat disposarà de pautes d'aspecte personal. Aquestes hauran de ser conegudes per tot el personal.



Pautes d'aspecte personal

---

- 7.3. Amb la finalitat de garantir la neteja adequada de tota l'empresa/entitat es disposarà de plans de neteja de les instal·lacions on s'especificarà l'instal·lació o equip a netejar, el com i la freqüència. Els plans de neteja han d'incloure també les zones exteriors, comunes, magatzems, i equips i instal·lacions.



Pla de neteja

---

- 7.4. Es garantirà el manteniment preventiu dels equips i instal·lacions mitjançant la disponibilitat d'un pla de manteniment preventiu que especificarà l'equip o instal·lació, si el manteniment es realitza pel personal intern o si ho realitza una empresa externa, i cada quan es duu a terme. S'haurà de contemplar la planificació i el control del estat de realització de les accions.



Pla de manteniment preventiu

---

## **Satisfacció dels clients**

- 7.5 El sistema de gestió de la satisfacció del client inclourà un sistema de queixes i suggeriments. L'empresa/entitat haurà de mantenir al dia un sistema receptor de suggeriments i queixes, per rebre, documentar i contestar les queixes i suggeriments dels clients. S'haurà d'evidenciar que es dona resposta a totes elles. Les millores detectades formaran part del pla d'acció.



Registre seguiment de queixes dels clients

---

- 7.6 L'empresa/entitat mantindrà un sistema de gestió de la satisfacció dels clients (mesurament, anàlisi i millora) ja sigui *online* o *offline*, complementari al sistema de queixes i suggeriments, que pugui mesurar qüestions sobre la seva percepció en la gestió de la sostenibilitat per part de l'empresa/entitat. Les millores detectades formaran part del pla d'acció.



Enquestes i anàlisis (off line i/o on line)

---

## QUADRE RESUM D'EVIDÈNCIES DOCUMENTALS

En la mesura del possible, és imprescindible que la documentació elaborada no sigui en format paper i es maximitzi el format digital.

| PREGUNTA | Evidència documental                                                                                                                                 |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1      | Evidència de les accions en que s'informa als clients sobre les activitats que ha emprès l'empresa a favor de la sostenibilitat de la destinació     |
| 1.3      | Llistat de proveïdors indicant el criteri de selecció de sostenibilitat que compleixen                                                               |
| 1.4      | Pla de prevenció de riscos laborals i justificants de vigència.                                                                                      |
| 1.5      | Declaració de compromís amb la sostenibilitat de la destinació. (revisat anualment)                                                                  |
| 2.1      | Pla de formació, sensibilització, informació i motivació                                                                                             |
| 2.2 (R)  | Manual de Benvinguda del Treballador                                                                                                                 |
| 3.5      | Inventari de punts de llum                                                                                                                           |
| 3.6      | Inventari de punts de llum                                                                                                                           |
| 3.11     | Registres de control i justificants d'analítiques (aigües residuals / piscines / spa)                                                                |
| 3.12     | Justificant del lliurament de residus, si és el cas                                                                                                  |
| 3.17     | Fitxes tècniques de seguretat dels productes químics                                                                                                 |
| 3.22     | Bones practiques pel personal per l'ús eficient dels recursos i minimització dels impactes ambientals.                                               |
| 3.23     | Bones practiques pels clients per l'ús eficient dels recursos i minimització dels impactes ambientals.                                               |
| GC3      | Rutines de buidatges i recollida selectiva de residus                                                                                                |
| 4.1      | Declaració de compromís amb la sostenibilitat de la destinació. (revisat anualment)                                                                  |
| 4.4      | Pautes dirigides als clients per la conservació i coneixement de la cultura local.                                                                   |
| 5.2      | Plans d'emergència                                                                                                                                   |
| 5.3      | Justificants i registres que demostrin el programa de manteniment i neteja periòdic de les instal·lacions que utilitzen aigua en el seu funcionament |
| SC3      | Normes bàsiques de seguretat de les activitats                                                                                                       |
| SC4      | Llista de comprovació del material i equips de les activitats                                                                                        |
| SC5      | Normes de conducta per propietaris d'animals de companyia                                                                                            |
| SC7      | Justificant de l'autoritat competent                                                                                                                 |
| SC8      | Pautes de treball en cuina sobre higiene alimentària                                                                                                 |
| SC11     | Protocol d'actuació intern en cas d'emergència                                                                                                       |
| SC19     | Rutines de treball del servei de seguretat preventiu, de salvament i primers auxilis                                                                 |
| SC22     | Titulacions personal de salvament                                                                                                                    |
| SC33     | Registre de control de temperatures de les càmeres                                                                                                   |
| SC37     | Pla d'emergència de com actuar en cas d'emergència mediambiental                                                                                     |
| 6.1      | Política de Turisme Responsable                                                                                                                      |
| 6.2      | Pla d'acció (revisió anual)                                                                                                                          |
| 6.3      | Registre de seguiment d'indicadors i evolució                                                                                                        |
| 6.4      | Informació promocional de l'empresa                                                                                                                  |
| 6.5      | Registre de normativa legal vigent (revisió anual)                                                                                                   |
| 6.8      | Informació sobre el grau d'accessibilitat de les empreses/serveis de la                                                                              |

**ADHESIÓ AL COMPROMIS  
PER LA SOSTENIBILITAT**

*Requisits per Platges*

**Edició: Maig\_2018**

|     |                                                             |
|-----|-------------------------------------------------------------|
|     | destinació                                                  |
| 7.1 | Protocols bàsics d'atenció al client                        |
| 7.2 | Pautes d'aspecte personal                                   |
| 7.3 | Pla de Neteja                                               |
| 7.4 | Pla de manteniment preventiu                                |
| 7.5 | Registre de seguiment de queixes dels clients               |
| 7.6 | Enquestes i anàlisis ( <i>off line</i> i/o <i>on line</i> ) |