

PROGRAMA DE TREBALL: SEGELL SENDERISME A CATALUNYA

Aquest segell s'adreça a totes les empreses i entitats que realitzen activitats relacionades amb el senderisme (rutes, guiatges, excursions, etc.). Per senderisme entenem aquella activitat turística en la qual caminar és una motivació important de l'experiència turística.

REQUISITS PER FORMAR PART DEL SEGELL

Consideracions prèvies

Catalunya ha estat la primera destinació que ha rebut la certificació Biosphere Responsible Tourism a escala mundial. Aquesta certificació garanteix que el viatger pot gaudir d'una experiència sostenible, protegint la cultura, millorant l'economia local i reduint l'impacte en el medi ambient. Els serveis i activitats que es vulguin adherir als programes de treball de l'ACT haurien de vetllar per la seva integració en el medi on es desenvolupen, donant prioritat a una política i estratègia a favor de la sostenibilitat, amb una oferta adreçada a tot tipus de viatgers, particularment sensible amb les persones amb discapacitat, mobilitat reduïda o necessitats especials. Les línies generals en què està basat el model turístic català són un turisme ambientalment sostenible, socialment inclusiu i universalment accessible.

Requisits generals

- Disposar de telèfon, d'adreça electrònica i de pàgina web com a mínim en tres idiomes.
- El personal d'atenció al client parla com a mínim tres idiomes.
- Els materials offline a disposició del client han d'estar com a mínim en dos idiomes.

Requisits recomanables

- En el cas de rutes d'un dia, senyalitzades, amb manteniment i dirigides a un públic no especialitzat, es recomana utilitzar el mètode SENDIF, –impulsat pel Departament de Territori i Sostenibilitat de la Generalitat que determina el grau de dificultat d'itineraris a peu-.

A continuació es detallen els requisits que han de complir les empreses/entitats en funció de la seva tipologia:

- 1.- Allotjaments.
- 2.- Empreses de serveis
- 3.- Agències de viatges
- 4.- Ens de promoció turística

1.- Allotjaments

- El personal de la recepció està capacitada per assessorar els clients sobre activitats, rutes senderistes i excursions. El personal ha de conèixer l'estat dels camins més propers a l'establiment per poder informar i/o aconsellar correctament els clients.

- El personal dels allotjaments recorre de manera periòdica els itineraris que hi ha al voltant del seu establiment.
- Disposar d'informació turística sobre el territori on s'ubica, i informació sobre activitats i rutes de senderisme. La informació ha de ser visible en els seus catàlegs i web (preferiblement amb accés directe), amb informació sobre quilometratge i dificultat, i facilitar la descàrrega de tracks.
- Disposar d'informació al web de l'establiment, preferiblement amb accés directe, dels serveis i facilitats que ofereix específicament pensats per al senderista.
- Tenir un espai físic a l'establiment on el senderista pugui consultar:
 - Informació turística sobre el territori on s'ubica (atractius culturals, gastronòmics, etc.).
 - Informació de rutes de senderisme, sortides guiades i calendari, mapa amb situació de les rutes amb detalls sobre quilometratge i dificultat.
 - Informació pràctica (hospitals, farmàcies i Centres d'Atenció Primària).
 - Previsió meteorològica de la destinació amb actualització periòdica.
- Oferta gastronòmica, que inclourà productes de proximitat:
 - Tenir menús específics o possibilitat de fer-los adaptats a aquells senderistes que opten per rutes més exigents (cobrir tots els grups alimentaris, plats freds i calents).
 - Oferir la possibilitat d'endur-se menjars preparats (pícnic), amb criteris similars als del punt anterior.
 - Flexibilitat horària per servir els àpats.
 - Els establiments que per normativa no tenen servei de restauració, hauran d'oferir, a petició del client, una cistella de productes o similar que cobreixi les seves necessitats.
- Tenir una farmaciola per a primers auxilis ubicada en un espai adequat que permeti la conservació dels productes.
- Oferir la possibilitat de guardar i/o traslladar l'equipatge de manera directa o indirecta.
- Servei de Wi-Fi a l'establiment, preferiblement gratuït. El servei no serà exigible en aquells establiments sense cobertura suficient.
- Oferir la possibilitat de pagament amb targeta de crèdit. El servei no serà exigible en aquells establiments sense cobertura suficient.
- En el cas d'establiments de turisme rural, és imprescindible disposar de la categorització per espigues que atorga la Direcció General de Turisme.

Requisits recomanables(*)

- Possibilitat de rentar i assecar la roba dels senderistes.
- Disposar d'informació de butxaca sobre el procediment d'actuació en cas d'accident.
- Tenir un element de neteja per al calçat a l'accés a l'establiment.
- Oferir informació sobre lloguer/venda de material senderista.
- Venda de productes energètics (barretes, begudes isotòniques, etc.).
- Informació sobre serveis de gimnàs, sauna i massatgista.
- Vetllar activament pel respecte i la protecció de l'entorn natural, tant des del punt de vista de l'establiment com del client.

*Caldrà complir com a mínim 4 dels requisits recomanables.

2.- Empreses de serveis

- Oferir activitats i/o serveis especialitzats en senderisme.
- En cas d'organitzar rutes de senderisme, disposar d'informació sobre quilometratge i dificultat, i facilitar la descàrrega de tracks. La informació ha de ser visible en els seus catàlegs i web (preferiblement amb accés directe).
- Comprometre's amb un calendari de prestació d'activitats i/o serveis estable, publicat al web.
- Disposar d'informació turística sobre el territori on s'ubica i activitats que s'hi poden fer. La informació ha de ser visible en els seus catàlegs i web (preferiblement amb accés directe).
- Segons el tipus d'activitat, els guies acompanyants i monitors han de tenir la titulació corresponent i estar inscrits al cens d'organitzadors/es d'activitats físicoesportives en el medi natural.
- Tenir les assegurances per a l'activitat que es realitza.
- Disposar d'una farmaciola per a primers auxilis ubicada en un espai adequat que permeti la conservació dels productes.

3.- Agències de viatges

- Comercialitzar paquets específics de senderisme. La informació ha de ser visible en els seus catàlegs i web.
- En cas d'organitzar rutes de senderisme, disposar d'informació sobre quilometratge i dificultat, i facilitar la descàrrega de tracks. La informació ha de ser visible en els seus catàlegs i web (preferiblement amb accés directe).
- Tenir informació turística sobre el territori on s'ubica i activitats que s'hi poden fer. La informació ha de ser visible en els seus catàlegs i web (preferiblement amb accés directe).
- Segons el tipus d'activitat, els guies acompanyants i monitors han de tenir la titulació corresponent i estar inscrits al cens d'organitzadors/es d'activitats físicoesportives en el medi natural.
- Tenir les assegurances per a l'activitat que es realitza.

4.- Ens locals o comarcals de promoció turística

- Disposar d'informació turística sobre el territori on s'ubica, agenda d'esdeveniments (culturals, gastronòmics, etc), tenir un fullet específic de rutes de senderisme amb detalls sobre quilometratge i dificultat, i facilitar la descàrrega de tracks. La informació ha de ser visible en els seus catàlegs i web (preferiblement amb accés directe).
- Tenir un llistat d'empreses especialitzades en senderisme, prioritzant les que estan certificades al segell.
- En el cas dels ens de promoció turística oberts al públic, reservar un espai específic amb la informació detallada al punt anterior.

- Informació pràctica d'hospitals, farmàcies i Centres d'Atenció Primària.
- Previsió meteorològica de la destinació en un lloc visible (amb actualització periòdica).

L'Agència Catalana de Turisme enviarà a les empreses, un cop adherides, un formulari per tal de conèixer el detall de les activitats relacionades amb el segell.