

PROGRAMA DE TREBALL: SEGELL NATURA I MUNTANYA EN FAMILIA

Aquest segell s'adreça a totes les destinacions d'interior i a les seves empreses que vulguin certificar-se en l'especialitat de Turisme Familiar, concretament en el Segell de Natura i Muntanya en Família.

El segell distingeix les destinacions el principal recurs de les quals és l'entorn natural, així com les empreses amb una oferta turística, d'allotjament, de restauració i d'entreteniment adaptada a les necessitats de les diverses tipologies de famílies.

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, contribuint a la conservació del seu patrimoni natural i cultural, i també a la millora de 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 actualitzada com a mínim en tres idiomes.
- El personal pot atendre com a mínim en tres idiomes.
- El material promocional, tant online com offline, està disponible com a mínim en tres idiomes.

A més, per tal que la destinació pugui optar a la certificació **és imprescindible** disposar de:

1.- Recurs principal

Tenir-ne com a mínim un dels següents:

- Espai natural de protecció especial (ENPE).
- Espai protegit pel Pla d'Espais d'Interès Natural (PEIN).
- Conjunt històric amb declaració BCIN.
- Estacions d'esquí (o proximitat a l'estació).

2.- Oficina de turisme

- Una oficina de turisme i/o punts d'informació.

3.- Nombre i tipologies d'empreses a certificar com a mínim

- **Allotjaments**
 - Hi ha d'haver un mínim de 10 establiments certificats de 3 de les tipologies següents: hotel, hotel-apartament, pensió, allotjament rural, apartaments turístics i HUT, càmping i alberg.
 - Si la destinació està formada per més d'un municipi (agrupació de municipis) són necessaris un mínim de 12 establiments certificats.
 - Si la destinació té més de 40 establiments, han d'estar certificats el 30% com a mínim.
 - En qualsevol dels casos es permeten com a màxim un 20% d'HUT.
- **Restaurants**
 - Certificar un mínim de 8 establiments.
 - Els plats oferts hauran de ser preferiblement de cuina catalana i de cuina local (productes de la terra, de proximitat).
- **Empreses d'activitats**
 - Certificar un mínim de 5 empreses que ofereixin activitats dirigides als infants: lúdiques, d'oci, lleure, culturals i esportives.
 - A banda d'aquestes 5 empreses, també se'n poden certificar altres de serveis com les de lloguer de cotxes i agències de viatges. En aquests dos casos no s'exigeix un nombre mínim d'empreses certificades.

4.- Coordinador

- La destinació ha de designar un coordinador que actuï com a interlocutor entre aquesta i l'ACT, i que a més a més dinamitzi el projecte i vetlli per la seva bona marxa.

Requisits específics

A continuació es detallen els requisits específics que ha de complir el recurs principal, i també els corresponents a les empreses/entitats en funció de la seva tipologia:

1.- Recurs principal: ENPE / PEIN / BCIN / Conjunts històrics / Estacions d'esquí (o proximitat)

2.- Oficina de turisme

3.- Restaurants

4.- Empreses d'activitats

5.- Allotjaments

1.- Recurs principal: ENPE / PEIN / BCIN / Conjunts històrics / Estacions d'esquí (o proximitat), i principals punts d'atracció turística

Disposar de:

- Informació completa del recurs principal en el lloc on s'ubica: límits de l'espai, accessos, ubicació dels centres d'interpretació i altres infraestructures o serveis, activitats dirigides als infants tenint en compte les diverses tipologies familiars (monoparental, nombrosa, fills adolescents). Les activitats seran lúdiques, esportives i culturals. Aquesta informació estarà disponible a l'oficina de turisme.

- Programa d'activitats lúdiques esportives a l'aire lliure, com a mínim en temporada alta, amb personal d'animació.
- Mobiliari i equipament viari als nuclis urbans (sistemes d'il·luminació, elements decoratius, etc.) en bon estat de manteniment.
- Senyalització, tant d'accés a la destinació com dins de la mateixa, amb informació sobre els recursos i serveis.
- Personal de seguretat.
- Servei de primers auxilis.
- Materials segurs a les zones de joc per als nens.
- Sistemes de senyalització visual de perills.
- Protocol d'alerta meteorològica: disposar com a mínim d'un sistema d'avís als serveis, infraestructures i empreses situades en zones de possible perill (a prop d'àrees inundables, amb perill d'allaus, esllavissades, etc.).
- Papereres suficients a la destinació, preferiblement accessibles per als nens a les zones de joc.
- Servei de neteja diària de les zones de joc per als nens.
- Rampes per facilitar l'accessibilitat als principals serveis públics.
- En cas que hi hagi piscines públiques, habilitar un sistema per informar si hi ha o no vigilància/servei de socorrista. Si la superfície supera els 200 m² és obligatori disposar de servei de socorrista.
- Circuits senyalitzats per a bicicletes, senderisme, excursions, amb diferents graus de dificultat, i recomanacions de seguretat a tenir en compte. Dos dels recorreguts com a mínim hauran de ser curts i adequats per als infants.

Si el recurs principal és l'estació d'esquí (o proximitat a l'estació d'esquí), aquesta ha de complir amb els següents requisits:

- Disposar d'un servei de rescat de muntanya a l'estació, que compleixi amb la normativa legal vigent en matèria de seguretat a les estacions d'esquí i muntanya.
- Tenir panells informatius en els quals s'indiqui diàriament l'índex de radiació ultraviolada previst, amb les hores de màxima incidència.
- L'estació compta amb personal qualificat que vetlla per la seguretat, el bon funcionament i l'estat de les pistes (control, abalisament i senyalització).
- Pistes acotades amb zones de velocitat lenta i adequada per a l'ús segur dels infants, amb servei de vigilància.
- Club infantil operatiu com a mínim durant la temporada alta:
 - Espai tancat i delimitat per tal de garantir la seguretat, amb control d'entrades i sortides.
 - Habilitar una zona amb taules i cadires adaptades als infants on poder fer les activitats.
 - Horaris: cobrir els mesos de major afluència turística, amb jornades àmplies.
 - Si hi ha bany: adaptat a mides infantils, en cas contrari cal incorporar un tamboret. Si disposa de tanca, ha de ser inaccessible per als nens. Si està fora del recinte, haurà d'estar al més a prop possible i els infants hi aniran acompanyats pels responsables del club.
- Escola d'esquí oberta durant tota la temporada de neu.
- Programa d'activitats lúdiques esportives a l'aire lliure, com a mínim en temporada alta.

Requisits recomanables(*)

Disposar de:

- Un sistema d'acreditació de la qualitat, ja sigui propi o que estigui avalat per un organisme extern (Q, ISO, EMAS...), o bé que estigui en procés d'implantació en el moment de l'adhesió.
- Comunicacions viàries en nombre suficient i bon estat de conservació, per tal d'assegurar fluïdesa en les entrades i sortides de la destinació, i també als principals punts d'atracció turística.
- Aparcament vigilat a prop dels principals punts d'atracció turística.
- Aparcament públic a prop dels principals punts d'atracció turística.
- Possibilitat d'utilitzar les instal·lacions esportives de la destinació, i servei de lloguer de material esportiu tant per als adults com per als nens.
- Autobús o tren turístic.
- Zones verdes i/o zones de joc als principals punts d'atracció turística.
- Mobiliari urbà per seure.
- Il·luminació suficient.
- Servei de cangur i/o llar d'infants.
- Cinema i/o teatre amb programació infantil i juvenil.

**Caldrà complir com a mínim 6 dels requisits recomanables.*

2.- Oficina de turisme

- A la destinació hi ha d'haver com a mínim una oficina d'informació turística, a més de punts d'informació ubicats en els llocs estratègics. Un punt d'informació pot ser un panell o element similar que proporcioni informació d'interès al visitant.

Disposar de:

- Informació completa del recurs principal en el lloc on s'ubica: límits de l'espai, accessos, ubicació dels centres d'interpretació i altres infraestructures o serveis, activitats dirigides als infants tenint en compte les diverses tipologies familiars (monoparental, nombrosa, fills adolescents). Les activitats seran lúdiques, esportives i culturals.
- Informació sobre les activitats adreçades als infants.
- Plànols informatius de la destinació.
- Plànols de recorreguts de senderisme i BTT, amb informació dels graus de dificultat, durada i senyalització dels que són adequats per als infants.
- Guia informativa sobre seguretat, i serveis certificats en el segell de turisme familiar que ofereix la destinació.
- Informació sobre horaris i connexions de transport.
- Informació relativa a hospitals, farmàcies i Centres d'Atenció Primària.
- Enquesta de satisfacció sobre la destinació per als visitants.
- Servei d'informació meteorològica: previsió meteorològica. En cas d'alertes per pluges, nevades, allaus, etc. que suposin un risc per als visitants, aquesta informació haurà d'estar disponible a l'oficina de turisme però també estarà disponible de manera destacada en els punts d'informació. Si la ubicació és en pistes d'esquí, a més, caldrà oferir informació diària de l'índex de radiació ultraviolada previst, amb les hores de màxima incidència.

- Informació dels aparcaments disponibles a la destinació.
- Polseres identificadores per lliurar als allotjaments certificats en el segell de turisme familiar de la destinació, per tal que hi puguin anotar el nom de l'infant, el lloc on s'allotja i un telèfon de contacte.
- Tenir un accés fàcil per als cotxets.

3.- Restaurants

Disposar de:

- Menú infantil amb beguda i postres inclosos en el preu.
- Cadires i troncs.
- Pitets.
- Un canviador de nadons com a mínim.
- Tenir un accés fàcil per als cotxets.

4.- Empreses d'activitats

- Tenir contractada una assegurança de responsabilitat civil.
- Web: disposa d'informació del segell de turisme familiar.
- Programar activitats dirigides als infants: lúdiques, d'oci, lleure, culturals i esportives.
- Oferir tarifes especials per a les famílies.
- Tenir un accés fàcil per als cotxets.
- Disposar de farmaciola amb el material recomanat pel Departament de Sanitat i Seguretat Social de la Generalitat de Catalunya. Ha d'estar protegida de la llum, la calor i la humitat, propera a una presa d'aigua i preferentment situada en un punt elevat, no accessible per als infants.
- Si hi ha ascensor: normes de bon ús visibles. Disposar de sistemes de seguretat (si hi ha sensors, hauran d'estar col·locats a una alçada màxima de 80 cm).
- Senyalització de portes i finestres de vidre amb adhesius (a l'alçada dels ulls: 1,50 m adults / 0,80 m nens).
- Informació i senyalització de normes d'ús i perills.
- Panells informatius amb programació d'activitats dirigides als infants (sense xinxetes, grapes o materials de risc).
- Mecanismes de seguretat als endolls de les habitacions i les zones comunes (s'hi poden incorporar protectors), fins a 1 m d'alt.
- Seguretat a balcons (en cas que n'hi hagi) i escales principals: fins a 6 m d'alt, baranes de 0,90 m d'alçada; més de 6 m d'alt, baranes superiors a 1,10 m d'alçada. Si hi ha barrots, l'amplada màxima serà de 10 cm. Els horitzontals evitaran l'efecte escala. No es permeten punts de recolzament inferiors a 50 cm.
- Ús d'elements de seguretat per fer les activitats en què siguin necessaris (casc, armilla salvavides, etc.).
- Habilitar una zona d'ombra i descans en cas d'activitats o visites a l'aire lliure.
- Si hi ha bany: adaptat a mides infantils, en cas contrari cal incorporar un tamboret. Si disposa de tanca, ha de ser inaccessible per als nens.
- Vetllar per l'òptim estat de neteja, manteniment, seguretat i conservació de totes les instal·lacions.
- Neteja diària de les zones habilitades per als infants.
- Oferir un menú infantil amb beguda i postres inclosos en el preu (no aplica si no disposa de servei de restauració).

- Tenir un nombre suficient de cadires i trones adaptades (no aplica si no disposa de servei de restauració).
- Tenir pitets per a nens (no aplica si no disposa de servei de restauració).

Requisits recomanables(*)

- Servei de Wi-Fi a l'establiment, preferiblement gratuït.
- Senyalització dels espais i zones de l'establiment.
- Un canviador de nadons com a mínim (no aplica si no hi ha bany).

**Caldrà complir com a mínim 2 dels requisits recomanables.*

En el cas d'empreses de lloguer de cotxes:

- Disposar de cadiretes de cotxe homologades.
- Disposar d'informació sobre normes de seguretat per viatjar amb nens.

5.- Allotjaments

- Servei de Wi-Fi a l'establiment, preferiblement gratuït. El servei no serà exigible en aquells establiments que no tinguin prou cobertura.
- Oferir la possibilitat de fer el pagament amb targeta de crèdit. El servei no serà exigible en aquells establiments sense prou cobertura.
- En el cas d'establiments de turisme rural, és imprescindible disposar de la categorització per espigues que atorga la Direcció General de Turisme.

A continuació es detallen en una taula els requisits dels allotjaments en funció de la seva tipologia i categoria. Al final de la taula s'indica el nombre de requisits recomanables que cal complir.

Llegenda de la taula:

- Els requisits amb caràcter obligatori s'identifiquen amb l'abreviació OB.
- Els requisits recomanables s'identifiquen amb l'abreviació RE.
- Els requisits que no apliquen per a algunes tipologies d'establiments s'identifiquen amb l'abreviació N/A.

REQUISITS DELS ALLOTJAMENTS	H i HA 3-5* i GL	H i HA 1-2*	APARTAMENTS TURÍSTICS	PENSIONS	HUT	RURAL	ALBERG	CÀMPING
INFORMACIÓ								
Web: disposa d'informació del segell de turisme familiar	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Wi-Fi preferiblement gratuït	OB	OB	OB	RE	OB	RE	RE	OB
Senyalització dels espais i zones de l'establiment (no aplica per a establiments de menys de 50 places. En el cas de càmpings aplica sempre)	OB	OB	RE	RE	RE	RE	RE	OB
Plànols de situació per als clients amb senyalització dels principals punts d'interès	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Disposar d'informació sobre previsió meteorològica de la destinació en un	OB	OB	RE	RE	RE	RE	RE	OB

REQUISITS DELS ALLOTJAMENTS	Hi HA 3-5* i GL	Hi HA 1-2*	APARTAMENTS TURÍSTICS	PENSIONS	HUT	RURAL	ALBERG	CÀMPING
Lloc visible								
Disposar d'informació completa de les activitats dirigides als infants que s'organitzen a la destinació	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
SERVEIS I SEGURETAT								
Lloguer de cotxets i/o motxilles per a nens (servei propi o a través d'empresa de lloguer)	RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE
Possibilitat d'escalfar biberons 24 h al dia	RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE	RE
Disposar d'un nombre suficient de bressols	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Disposar d'un nombre suficient de banyeres per a nens	OB	OB	OB	RE	OB	RE	RE	OB
Disposar d'un nombre suficient de tamborets per als nens als banys de les habitacions	OB	OB	OB	RE	OB	RE	RE	OB
Senyalització de portes i finestres de vidre amb adhesius (a l'alçada dels ulls: 1,50 m adults / 0,80 m nens)	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Panells informatius amb programació d'activitats dirigides als infants (sense xinxetes, grapes o materials de risc)	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Mecanismes de seguretat als endolls de les habitacions i les zones comunes fins a 1 m d'alt (es poden incorporar protectors)	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Informació i senyalització de normes d'ús i perills	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Senyalització i tancament de desguassos, filtres i maquinària	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si hi ha ascensor: normes de bon ús visibles. Tenir sistemes de seguretat (si hi ha sensors, col·locats a alçada màx. de 80 cm)	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	N/A
Seguretat a balcons i escales principals: fins a 6 m d'alt, baranes de 0,90 m d'alçada; més de 6 m d'alt, baranes superiors a 1,10 m d'alçada	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Seguretat a balcons i escales principals: si hi ha barrots, amplada màxima 10 cm. Els horitzontals evitaran l'efecte escala. No es permeten punts de recolzament inferiors a 50 cm	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Disposar d'habitacions adaptades per a famílies amb nens (comunicades, quàdruples, tipus apartament, etc.)	RE	RE	OB	RE	OB	RE	RE	N/A
Si disposa de minibar amb begudes alcohòliques: hi ha d'haver un sistema de tancament	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si hi ha piscina: terra no lliscant, elaborat amb materials homologats	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si hi ha piscina infantil: fondària màxima 70 cm, d'acord amb normativa vigent (indicada a la zona de bany)	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si disposa de piscina: avís si hi ha o no vigilància/socorrista en lloc visible	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si la piscina és de més de 200 m ² de superfície: servei de socorrista obligatori. (No aplica en el cas d'allotjament rural)	OB	OB	OB	OB	OB	N/A	OB	OB
Vetllar per l'òptim estat de neteja, manteniment i conservació de totes les instal·lacions	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
ESPAI INFANTIL								
(Disposar d'espai infantil únicament és obligatori en hotels i HA de 3-5* i GL i càmpings)								
Espai segur destinat als jocs: mobiliari adequat per als infants i materials homologats	OB	RE	RE	RE	RE	RE	RE	OB

REQUISITS DELS ALLOTJAMENTS	Hi HA 3-5* i GL	Hi HA 1-2*	APARTAMENTS TURÍSTICS	PENSIONS	HUT	RURAL	ALBERG	CÀMPING
En el cas d'HUT, rural i alberg, no aplica si no n'hi ha								
Si hi ha espai infantil: terres de materials tous, homologats, no tòxics	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si hi ha espai infantil: columnes i cantonades protegides, portes adaptades per evitar pinçaments de dits	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Si hi ha bany: adaptat a mides infantils, en cas contrari cal incorporar un tamboret. Si disposa de tanca, ha de ser inaccessible per als nens	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Disposar de jocs i joguines a l'establiment	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Disposar de llibres i contes a l'establiment	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
SERVEI DE RESTAURACIÓ								
(Disposar de servei de restauració únicament és obligatori en hotels i HA de 3-5* i GL i càmpings; en la resta de casos no aplica si no n'hi ha)								
Disposar de nombre suficient de cadires i troncs adaptades	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB	OB
Disposar de pitets	OB	OB	OB	RE	OB	RE	RE	OB
Disposar de menú infantil amb beguda i postres inclosos en el preu. En cas d'oferir bufet lliure es dona per complert aquest requisit En el cas de pensions, rural, alberg i càmping, no aplica si no hi ha servei de restauració	OB	OB	N/A	OB	N/A	OB	OB	OB
Si disposa de bufet per a nens: tenir aliments saludables i adaptats	RE	RE	N/A	RE	N/A	N/A	RE	RE

Requisits recomanables

Caldrà complir com a mínim el 60% dels requisits recomanables.