



COPLEFC

Col·legi de Professionals de l'Activitat
Física i de l'Esport de Catalunya

GUIA DE REQUERIMENTS I RECOMANACIONS PER A L'ORGANITZACIÓ D'ACTIVITATS FISICOESPORTIVES AL MEDI NATURAL (AFMN)





COPLEFC

Col·legi de Professionals de l'Activitat
Física i de l'Esport de Catalunya

PRESENTACIÓ

Aquesta guia ha estat elaborada per la Comissió d'Experts de l'Activitat Física i Turisme al Medi Natural del COPLEFC. Hi han col·laborat també empreses i entitats del sector de les activitats, de l'oci i del turisme actiu al medi natural, així com col·legiats experts en els diferents àmbits.

Autor: Col·legi de Professionals de l'Activitat Física i de l'Esport de Catalunya-Comissió d'Experts de l'Activitat Física i Turisme al Medi Natural.

Membres col·laboradors: Comissió AF i Turisme al Medi Natural

David Castillo Igea (col. 52143)
Edu Inglés Yuba (col. 13224)
Estela Farias Torbidoni (col. 12809)
Jordi Seguí Urbaneja (col. 53132)

Any edició: 2019

Disseny gràfic i il·lustracions: FEEL! - somosfeel.es





FINALITAT DE LA GUIA

Aquesta guia recull els requisits i les recomanacions més rellevants per a professionals que intervenen en l'organització d'activitats fisicoesportives al medi natural, amb l'objectiu d'aproximar la normativa, el bon govern, la diversitat, la qualitat i la seguretat a les activitats a la natura i el turisme actiu.

La incorporació de sistemes de planificació, control i seguiment de servei és una decisió estratègica per a l'organització que els adopta i que poden ajudar a millorar l'acompliment global del seu desenvolupament sostenible. En termes generals, els beneficis de l'ús d'aquesta guia són:

- Facilitar de manera senzilla i resumida les obligacions legals i les recomanacions bàsiques necessàries per a l'organització de qualsevol activitat fisicoesportiva al medi natural.
- Conèixer l'estat de l'entitat o empresa, mitjançant una autoavaluació interna, tot facilitant l'autocrítica i ajudar a l'abordatge dels riscos i oportunitats que s'esdevinguin.
- Conèixer recomanacions de qualitat per a la millora de la gestió interna i dels serveis que ofereix l'entitat o empresa.
- Proporcionar coneixement dels requeriments legals i de seguretat establerts del sector de les activitats fisicoesportives al medi natural.
- Proporcionar als responsables de la contractació de serveis d'activitats fisicoesportives al medi natural (docents, directors de centres educatius, associacions de famílies d'alumnes (AFA), responsables d'activitats esportives, instal·lacions, casals esportius...) una eina que els ajudi a conèixer els requeriments legals i de seguretat establerts, així com els ítems de qualitat recomanables per la presa de decisió en la seva contractació.





ESTRUCTURA DE LA GUIA

Els continguts d'aquesta guia s'han distribuït pensant en un flux del servei que va des del moment de constitució de l'entitat/empresa, l'oferta del servei i acolliment inicial de la persona usuària, passant per la prestació del servei pròpiament, fins a l'avaluació final del servei.

La guia facilita la comprensió dels continguts mitjançant infografies, tot posant el focus en el més rellevant. Aquesta es divideix en 4 apartats, que són:

1. Direcció i organització. El marc legal específic que afecta les activitats físiques al medi natural (AFMN) i els aspectes relacionats amb l'entitat, empresa o professional i els aspectes per la seva gestió.

2. Comercialització. Els aspectes relacionats amb la venda del servei, la imatge, l'atenció al client, la informació, el comerç segur, xarxes socials...

3. Prestació del servei. Els aspectes del servei en relació amb els professionals, el material, la seguretat i solvència tècnica i la gestió ambiental.

4. Avaluació. Els aspectes relacionats amb la satisfacció i el control de la qualitat.

I en cada un d'aquests apartats es diferencien dos aspectes:

- **Requeriments:** els que són obligatoris per normativa i imprescindibles per iniciar l'activitat legal i sense riscos.
- **Recomanacions Q:** les que aporten valor afegit i increment de la percepció de la qualitat del servei als usuaris.



The background of the entire page is a faded, grayscale photograph of several kayakers on a body of water. One kayaker in the foreground is seen from the back, wearing a dark vest with 'LUS' visible. A paddle with 'PULVER' on the blade is visible. Another kayak with a white sail is in the background.

GUIA DE REQUERIMENTS I RECOMANACIONS PER A L'ORGANITZACIÓ D'ACTIVITATS FISICOESPORTIVES AL MEDI NATURAL

DIRECCIÓ I ORGANITZACIÓ

- **Marc legal**
- **Gestió entitat/empresa**



MARC LEGAL APLICABLE A LES ACTIVITATS FISICOESPORTIVES AL MEDI NATURAL

1. Llei 3/2008, del 23 d'abril, de l'exercici de les professions de l'esport i Llei 7/2015, de modificació de la Llei 3/2008, de l'exercici de les professions de l'esport.

- Deroga tot el que refereix sobre titulacions el Decret 56/2003, de 4 de febrer, pel qual es regulen les activitats fisicoesportives en el medi natural.
- Regula l'exercici professional dels monitors, entrenadors i directors esportius en el medi natural.
- Registre ROPEC i col·legiació obligatòria.

2. Decret 56/2003, de 20 de febrer, pel qual es regulen les activitats fisicoesportives en el medi natural.

- Drets, deures i obligacions de les entitats organitzadores d'activitats fisicoesportives al medi natural.
- Llista de les activitats fisicoesportives al medi natural.
- Ordre PRE/361/2004, de 6 d'octubre, per la qual es modifica el catàleg d'activitats fisicoesportives en el medi natural.
- Registre obligatori al Cens.

3. Decret 58/2010, de 4 de maig, de les entitats esportives de Catalunya.

- Requisits per a la creació d'entitats esportives registrades en el Registre d'entitats esportives de Catalunya.
- Llicències esportives i d'activitat física obligatòries.
- Responsabilitat civil i assegurances.

4. Decret 267/2016, de 5 de juliol, de les activitats d'educació en el lleure en les quals participen menors de 18 anys. Novembre. 2016. Regula els casals de lleure (...) casals esportius, colònies i estades.

- Regulació dels casals esportius, les estades o campus esportius i les rutes esportives que es duguin a terme en èpoques de vacances escolars.
- Estableix ràtios professional/usuari.
- Registre obligatori.

Altres normes i recomanacions d'interès:

- Normativa específica de l'Administració local.
- Zones sotmeses a regulacions específiques.
- Espais naturals protegits.



Disposar d'un pla de gestió amb indicadors de seguiment dels objectius, de gestió i quadres de comandament

Disposar d'indicadors d'avaluació i evolució dels serveis prestats

Disposar d'un pla estratègic 360° de l'àmbit d'actuació amb objectius i projectes definits, calendaritzats i degudament pressupostats

Disposar d'un pla de comunicació que defineixi objectius, planificació, estratègia, recursos i accions de manera alineada

Disposar d'una pla de qualitat (certificats, acreditacions, segells de qualitat) que augmentin el valor de marca

RECOMANACIONS Q

ENTITAT / EMPRESA ESPORTIVA

REQUERIMENTS BÀSICS

Com a persona física o jurídica, amb o sense ànim de lucre, degudament constituïda per realitzar una activitat econòmica

Coneixement i compliment del marc normatiu relacionat amb l'activitat econòmica (legal, fiscal, laboral, protecció de dades, consum, seguretat...)

Disposar d'un pla de viabilitat econòmica

Disposar de les relacions de tasques i responsabilitats definides per cada lloc de treball

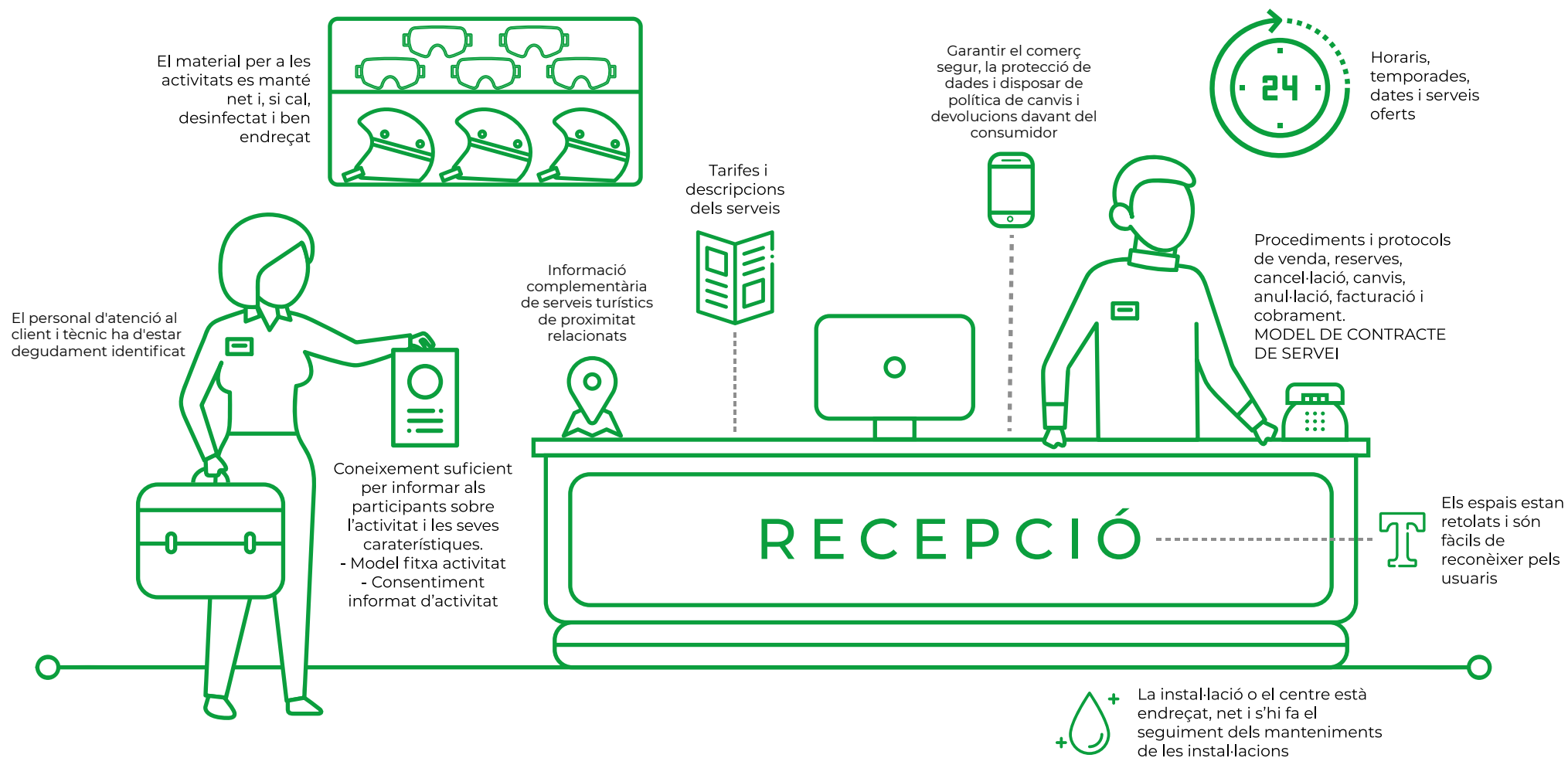


GUIA DE REQUERIMENTS I RECOMANACIONS PER A L'ORGANITZACIÓ D'ACTIVITATS FISICOESPORTIVES AL MEDI NATURAL

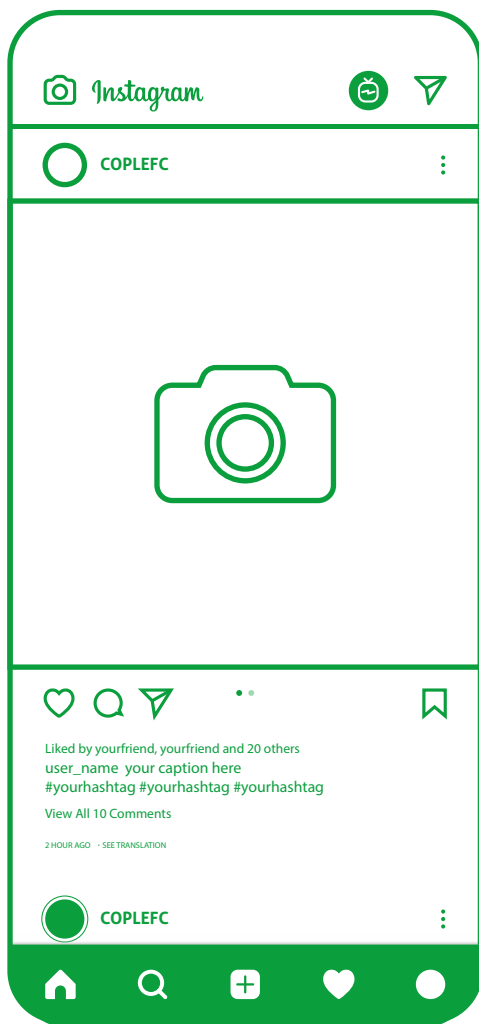
COMERCIALITZACIÓ

- **Comerç segur**
- **Drets del consumidor**
- **Atenció al client i imatge**
- **Gestió de les xarxes socials**





+INFO: consum.gencat.cat



XARXES SOCIALS

Per aconseguir una major visibilitat del teu negoci, és molt importat tenir unes xarxes socials actualitzades.

1. Tria les xarxes socials que utilitzi el teu públic objectiu.
2. Publica continguts periòdicament.
3. No només parlis de tu. Dona a la teva xarxa contingut interessant.
4. Les teves fotos i vídeos han de ser de qualitat.
5. No oblidis la geolocalització i les etiquetes (*hashtags*) perquè la gent et trobi.



GUIA DE REQUERIMENTS I RECOMANACIONS PER A L'ORGANITZACIÓ D'ACTIVITATS FISICOESPORTIVES AL MEDI NATURAL

PRESTACIÓ DEL SERVEI

- Els professionals
- El material
- Seguretat i solvència tècnica
- Gestió ambiental



Pla de desenvolupament professional continuat

S'informa i es forma sobre els procediments del servei

Perfil professional = requeriments de cada activitat/servei

Formació suficient per dur a terme les activitats

RECOMANACIONS Q

ELS PROFESSIONALS

REQUERIMENTS BÀSICS

Estan presents i atents per resoldre dubtes

Procediment de selecció definit

**Amb titulació i les competències professionals corresponents a l'activitat.
Estan inscrits al ROPEC o col·legiats al COPLEFC segons estableixi el marc legal vigent**

Disposen d'instruccions tècniques definides i documentades



**El material
s'adapta a cada
client (talles,
confort, etc.)**

**Procediment de compra
definit on tenim identificats i
homologats els proveïdors i el
material que ofereixen, així
com els serveis de reparació o
certificació/inspecció**

**Es disposa d'un
control d'inventari
específic abans i
després de l'activitat**

RECOMANACIONS Q

EL MATERIAL

REQUERIMENTS BÀSICS

**Equips i materials
homologats amb
materials d'ús i
manteniment
identificats**

**Les entitats que requereixen
animals per a la realització del
servei, hauran de garantir la
salut i el benestar d'aquests, i
que estan supervisades pels
controls sanitaris aplicables**

**Els materials
complementaris que
intervenen en la
realització del servei
estan dins dels protocols
d'usos i manteniment**



**Personal tècnic
identificat i uniformat**

**Es disposa de mitjans
de comunicació
durant les activitats**

**Es disposa de material
de suport de reparació
de material i farmaciola**

**Es disposa d'un informe
i registre d'accidents
i/o incidents**

RECOMANACIONS Q

SEGURETAT

REQUERIMENTS BÀSICS

**Es disposa
d'assegurances
obligatòries**
(RC i accidents)

**Es disposa de
certificats d'inspecció
dels elements materials
que tenen relació
amb l'activitat**
(Equips de Protecció Individual-EPI)

**Accessibilitat
universal
i adaptada**



S'entrenen els protocols d'emergència

Sistema per valorar i analitzar el nivell de seguretat de les activitats

S'estableixen ràtios màximes per activitat i personal tècnic

Els serveis subcontractats han d'estar homologats, seleccionats i avaluats per l'entitat contractant

RECOMANACIONS Q

SOLVÈNCIA TÈCNICA

REQUERIMENTS BÀSICS

Informació de les condicions físiques mínimes exigides

Consentiment informat amb la descripció de l'activitat, el risc i perill inherent

Esquemes de recorreguts d'activitats amb vies de suport, evacuació, cobertura telefònica, recorreguts alternatius i punts crítics

El personal i l'entitat compleix amb els requisits de PRL, coneix els riscos associats a la seva feina i sap com actuar en cas d'accident

Plans, protocols i prevenció en cas d'accident o d'emergència



Mesures necessàries per prevenir la contaminació o per reduir les emissions contaminants

Gestió de residus i reciclatge, sempre que sigui possible

Formació i informació als usuaris i als guies/monitors de l'entorn i el medi

RECOMANACIONS Q

GESTIÓ AMBIENTAL

REQUERIMENTS BÀSICS

Fer sostenible el servei amb la descripció de les zones sensibles i la gestió de l'impacte humà

Normatives específiques de protecció mediambiental. Cal tenir especial atenció en la protecció i el manteniment del medi

Es descriuen, s'avaluen les zones de pràctiques i es defineixen càrregues màximes als entorns sensibles



GUIA DE REQUERIMENTS I RECOMANACIONS PER A L'ORGANITZACIÓ D'ACTIVITATS FISICOESPORTIVES AL MEDI NATURAL

AVALUACIÓ

- **Queixes i reclamacions**
- **Grau de satisfacció**
- **Gestió de la qualitat**
- **Compliance**



Disposar de certificacions
i/o segells d'acreditació
de qualitat



Els resultats es
comuniquen de
manera transparent



Disposar d'un
Compliance Officer



RECOMANACIONS Q

AVALUACIÓ

REQUERIMENTS BÀSICS



Disposar del full
oficial de queixa de la
Generalitat de Catalunya



Seguiment, gestió
i tractament de queixes
i reclamacions



Mesura del grau
de satisfacció del client



RECURSOS GUIA



MODELS D'EXEMPLES
D'ENQUESTES DE
SATISFACCIÓ
(seguiment i valoració)

VEURE





COPLEFC

Col·legi de Professionals de l'Activitat
Física i de l'Esport de Catalunya



www.coplefc.cat



[@coplefc](https://twitter.com/coplefc)



[/coplefc](https://facebook.com/coplefc)



[@coplefc](https://instagram.com/coplefc)

