



Adel Sierra Norte  
**GUADALAJARA**

ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO LOCAL

# IDENTIDAD COMARCAL SIERRA NORTE GUADALAJARA

## CUESTIONARIO: EMPRESAS DE TURISMO ACTIVO

### CONOCIMIENTO DEL MEDIO Y DIVULGACIÓN DE SUS RECURSOS TURISTICOS

		SI	NO	MEJORA a 1 año
1	Dispone de local para la acogida, atención y realización de actividades			
2	Ofrecimiento al cliente de folletos, mapas, libros, apps, etc. y de información turística y práctica de la zona			
3	La página web propia de la empresa tiene un apartado sobre el destino turístico, sus recursos y sugiere recorridos o visitas			
4	La página web propia de la empresa tiene enlaces a webs de senderismo, espacios naturales protegidos, museos, actividades de ocio, etc...			
5	Durante el proceso de la reserva de los servicios se proporciona al visitante información turística detallada de la zona			
6	Ofrece al cliente la posibilidad de realizar otras actividades culturales y de ocio (visitas museos, iglesias, conciertos, festivales, jornadas ...)			
7	¿Se coordina con otras empresas del sector que actúen operan en la misma zona de actuación?			
9	Su oferta o catálogo de actividades y servicios considera la normativa del espacio, las limitaciones impuestas por la misma y la fragilidad de los lugares donde se desarrollan (incluyendo, por ejemplo, autolimitaciones sobre el número de participantes o limitaciones temporales para ofrecer actividades en lugares sensibles) u otro tipo de buenas prácticas en relación con la biodiversidad.			

## ATENCIÓN AL CLIENTE

		SI	NO	MEJORA a 1 año
10	Tiene imagen corporativa y su personal lleva alguna prenda diferenciadora			
11	Puede atender en inglés o en otros idiomas a los clientes			
12	¿La gestión de reservas de servicios, facturación y pago se puede realizar ON LINE, con tarjeta de crédito o por BIZUM o similar?			
13	¿Informa con antelación y detalladamente el desarrollo de cada actividad para cumplir las expectativas del cliente?			
14	¿Se asegura de que cada cliente tiene la competencia mínima necesaria para llevar a cabo la actividad con seguridad y disfrute?			
15	¿Dispone la organización de un procedimiento para el registro y análisis de incidentes que ayuden a evitar estos en el futuro?			
16	Resuelve con rapidez quejas y reclamaciones de los clientes			
17	Dispone de página web propia			
18	Participa activamente en redes sociales (Facebook, Instagram, linkedin)			

## DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES

		SI	NO	MEJORA a 1 año
19	Dispone de material técnico para el desarrollo de las actividades para alquiler o venta para sus clientes			
20	¿Realiza revisión y chequeo sistemático de equipos y material de actividades antes y después de cada actividad?			
21	¿Señala y corrige comportamientos inadecuados o inoportunos de los clientes en relación con el medio ambiente?			
22	¿Está adherido a algunos de los sistemas de calidad del sector como son : ISO 21101 Gestión de seguridad, ISO/TR 21102 Competencia del personal, ISO/21103 Información para participantes, SICTED, ANETYA 202001?			

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

		SI	NO	MEJORA a 1 año
23	¿Ofrece servicios adaptados para discapacitados?			
24	¿Colabora en el desarrollo local de su municipio o pertenece a alguna Asociación Local u ONG relacionada con la sostenibilidad?			
25	Colabora en campañas locales/provinciales/regionales u otras de sensibilización social o medioambiental			

*Requisito mínimo cumplimiento 15 Puntos*

Nombre del Establecimiento: .....

E mail ..... Tfno Contacto.....

Persona de contacto: .....Fecha: .....