

	1.1 Informació clients activitats	Data: Novembre 2017
		Pàgina: 1 de 4

EL CONSORCI DE PROMOCIÓ TURÍSTICA COSTA DEL MARESME, COMPROMÉS AMB LA SOSTENIBILITAT



El Consorci de Promoció Turística Costa del Maresme aposta per la gestió sostenible com a valor central de la nostra activitat, essent els coordinadors comarcals del projecte de **Compromís per a la sostenibilitat turística**, impulsat per Diputació de Barcelona i la Cambra de Comerç de Barcelona i per l'altre part per adherir l'entitat al mateix i per vetllar per al desenvolupament sostenible i competitiu de l'activitat turística al Maresme.

És el nostre compromís afrontar els nous reptes i necessitats derivats dels canvis en les tendències i activitats turístiques. Per aquest motiu establim, en la gestió de la nostra activitat turística, el concepte de desenvolupament sostenible com un instrument que relaciona els aspectes socioculturals, mediambientals i econòmics, buscant així tant la satisfacció dels visitants com de la comunitat local. En el marc d'aquest compromís disposem d'una política de turisme responsable i portem a terme tot un seguit de bones pràctiques.

POLITICA DE TURISME RESPONSABLE

Conscients de la importància de mantenir un desenvolupament turístic sostenible, i assumits els principis i objectius adoptats específicament a la Cimera Mundial sobre el Desenvolupament Sostenible 2015, la COP 21 i la Carta Mundial del Turisme Sostenible + 20, el **Consorci de Promoció Turística Costa del Maresme** es compromet a dur a terme una gestió sostenible de les seves activitats, mitjançant l'adopció de compromisos orientats a prevenir, eliminar o reduir l'impacte de les nostres instal·lacions i activitats, tant internes com externes així com optimitzar la sostenibilitat, millorant el seu comportament amb l'entorn.

En aquest mateix sentit, la nostra entitat ha adoptat la següent política de Turisme Responsable, mitjançant la qual es compromet a complir els requisits establerts en l'adhesió BIOSPHERE que inclou, entre altres coses, els requeriments legals que regulen els efectes generats per l'activitat turística.

Així mateix, ens comprometem a motivar i formar el nostre personal amb accions formatives i de conscienciació sobre els principis del Turisme Responsable, a promoure les bones pràctiques mediambientals a l'entorn i participar en activitats externes i a informar, tant interna com externament, sobre els avenços i actuacions mediambientals de l'empresa.

De la mateixa manera, el nostre establiment manifesta el compromís exprés de lluitar contra l'explotació sexual o qualsevol altre forma d'explotació i assetjament comercial en particular dels nens, adolescents, dones i minories i ens comprometem a adoptar mesures d'accessibilitat universal.

Un dels nostres principals objectius és perfeccionar la gestió sostenible, assumint els compromisos de millora contínua en tots els àmbits de la sostenibilitat: social, econòmic i ambiental, així com la satisfacció del client. Per a això. Es sotmetran els projectes de futures ampliacions de les instal·lacions o activitats a criteris de sostenibilitat i eficiència en l'ús de recursos.

Aquesta política de Turisme Responsable s'actualitzarà sempre que les circumstàncies ho requereixin, adoptant i publicant en ambdós casos, els nous objectius de sostenibilitat.

	1.1 Informació clients activitats	Data: Novembre 2017 Pàgina: 3 de 4
--	--	---

BONES PRÀCTIQUES

Creixement econòmic, inclusiu i sostenible:

- Fomentem la compra de producte locals
- Col·laborem en campanyes amb finalitats socials i projectes de desenvolupament
- Participem en activitats formatives amb centres formatius i col·legis on s'imparteix matèries de turisme
- Fomentem la contractació de persones amb diversitat funcional
- Editem material promocional dels actius turístics, genèrics i/o de productes específics de la comarca per fomentar la visita a la zona
- Donem el material informàtic que ja no utilitzem a la Creu Roja

Inclusió social i ocupació

- Realitzem accions formatives en relació a les activitats ambientals, de seguretat i qualitat, entre altres, relatives al lloc de treball per als/les treballadors/res de l'entitat i també organitzem sessions formatives per al sector turístic de la comarca.
- Acolлим estudiants en pràctiques d'estudis en turisme de diferents centres educatius
- Participem en els treballs educatius que ens són sol·licitats per part d'estudiants que volen profunditzar en la comarca
- Col·laborem amb entitats i fundacions per a promoure l'activitat turística que organitzen, així com busquem fórmules de promoure les seves necessitats més concretes per fer del Maresme una comarca accessible.

Ús eficient dels recursos, protecció ambiental i canvi climàtic

- Treballem per optimitzar el consum de recursos naturals i minimitzar els residus que produïm
- Hem implantat la recollida selectiva de les diferents fraccions dels residus
- Portem a terme els corresponents controls, manteniments i revisions per garantir el correcte funcionament de les instal·lacions que generen emissions a l'atmosfera

Valors culturals, diversitat i patrimoni

- Respectem els corresponents criteris d'ordenació local
- Oferim informació sobre diferents propostes culturals, excursions i gastronomia local entre d'altres
- Potenciem els productes locals i de proximitat, treballant de manera conjunta amb la Xarxa de Productes de la Terra que lidera el Consell Comarcal del

	1.1 Informació clients activitats	Data: Novembre 2017 Pàgina: 4 de 4
--	--	---

Maresme, el vi de la Denominació d'Origen Alella, amb el Consorci d'enoturisme DO Alella

- Posem en valor el producte gastronòmic local apostant per al producte autòcton: maduixa, pèsol, peix i marisc, vins DO Alella, entre altres
- Difonem de manera global les propostes culturals que organitzen els 30 Ajuntaments i entitats de la comarca com a valor afegit dels recursos naturals que caracteritzen el Maresme
- Col·laboració i recerca de premis per als guanyadors dels concursos de microrrelats del Centre de Normalització Lingüística del Maresme, per al foment de la llengua catalana

Seguretat del client

- Disposem de plans d'emergència de les instal·lacions de l'entitat
- Col·laborem juntament amb els Mossos d'Esquadra de Catalunya en diferents accions informatives sobre seguretat per als establiments d'allotjament
- Informem a través de les xarxes socials i altres mitjans de comunicació de les incidències de circulació en esdeveniments concrets

Satisfacció i fidelització

- Disposem de protocols per assegurar la correcta prestació del servei, plans de neteja i de manteniment preventiu
- Hem implantat un sistema per gestionar les queixes i suggeriments dels clients
- Disposem d'un sistema de recollida de la satisfacció dels usuaris, a través d'enquestes de satisfacció.