

**SELLO DE  
CALIDAD DE LA  
REAL  
FEDERACIÓN  
ESPAÑOLA DE  
PIRAGÜISMO**



Sello de Calidad

## **Manual de calidad – Sello de Calidad RFEP**

El manual de calidad de la Real Federación Española de Piragüismo agrupa la normativa que deben cumplir las entidades de piragüismo en España para obtener el “Sello de calidad RFEP”.

La norma comprendida en el presente documento ha sido desarrollada por la Real Federación Española de Piragüismo (para más información sobre la certificación ver el reglamento del Sello de Calidad RFEP).

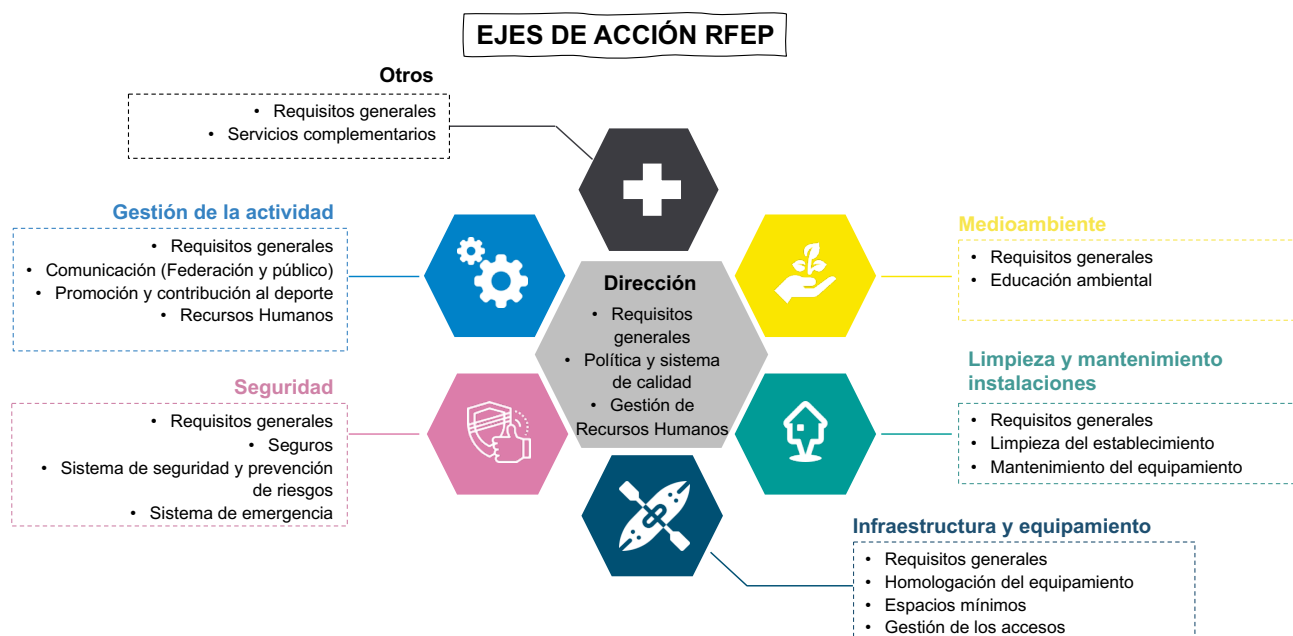
## Índice

Introducción .....	3
Estructura específica de las normas .....	4
Contenido del Sello de Calidad RFEF (normativa) .....	5
I. Dirección .....	5
II. Gestión de la actividad .....	6
III. Seguridad .....	9
IV. Infraestructura y equipamiento.....	10
V. Limpieza y mantenimiento de las instalaciones .....	11
VI. Medioambiente .....	12
VII. Otros .....	13

## Introducción

El Sello de Calidad RFEP define normas de obligado cumplimiento en 7 ejes de acción que son considerados factores clave de éxito en la prestación del servicio de una entidad, y, por ende, en la experiencia del cliente:

1. Dirección.
2. Gestión de la actividad.
3. Seguridad.
4. Infraestructura y equipamiento.
5. Limpieza y mantenimiento de las instalaciones.
6. Medioambiente.
7. Otros.



## Estructura específica de las normas

Cada uno de los 7 ejes de acción se estructura en 4 grandes secciones:

1. **Objetivo:** Se establece la finalidad/objetivo de la normativa contemplada en el eje de acción en concreto.
2. **Principios:** Se define el fundamento de la normativa.
3. **Alcance:** Se clasifican las normas contempladas en el eje de acción en cuestión en diferentes sub-apartados/sub-procesos. Para ello, se citan los sub-procesos para después ser desarrollados en la sección “requerimientos”.
4. **Requerimientos:** Una vez clasificadas en sub-apartados/sub-procesos, se especifican todas las normas que deben cumplir las entidades para poder optar a obtener el sello de calidad RFEP. La autoevaluación se hará sobre estos apartados.

*Nota: Delante de cada sección se incorpora la letra inicial del eje de acción en cuestión. Por ejemplo, en el caso del eje de acción “Dirección”, las 4 secciones se citarán de la siguiente forma:*

- D1. Objetivo.
- D2. Principios.
- D3. Alcance.
- D4. Requerimientos.

## Contenido del Sello de Calidad RFEP (normativa)

### I. Dirección

**D1. Objetivo:** Determinar los requisitos de calidad aplicables a las funciones que desarrolla la dirección de los establecimientos de piragüismo.

**D2. Principios:** La Dirección de los establecimientos se compromete a asegurar la provisión de un servicio con unos estándares de calidad mínimos en cada proceso.

**D3. Alcance:** Los requisitos son aplicables a los procesos de:

- Requisitos generales.
- Política de calidad.
- Gestión de recursos humanos.

### D4. Requerimientos:

#### D4.1 REQUISITOS GENERALES

D4.1.1 La Dirección de la empresa recoge en un informe, los datos referentes a su actividad que actualiza anualmente (calendario de actividades, número de clientes, perfil de los clientes, etc.).

D4.1.2 La Dirección dispone de documentación acreditativa que demuestran que las normas establecidas en el presente documento son cumplidas.

D4.1.3 La Dirección tiene establecido un calendario y horario de apertura, y lo comunica al público (tanto en plataformas digitales como en el exterior del establecimiento), y además, se asegura del cumplimiento de éste.

D4.1.4 La Dirección dispone de un listado con la legislación y reglamento aplicable a la empresa y asegura el cumplimiento de todos los requerimientos legales y autorizaciones pertinentes para el desarrollo de su actividad.

#### D4.2 POLÍTICA DE CALIDAD

D4.2.1 La Dirección tiene una política interna de la empresa necesaria para asegurar el bienestar, la seguridad y el buen trato de los participantes.

D4.2.2 La Dirección tiene designado a un responsable de supervisar y hacer un seguimiento del cumplimiento y aplicación de la política interna de la empresa y coordinar los diferentes procesos.

D4.2.3 La Dirección dispone de un registro en el que se identifican todas las quejas y sugerencias de los clientes y se actúa para subsanarlas.

#### D4.3 GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

D4.3.1 La Dirección dispone de un organigrama de la empresa, estructurando las responsabilidades de cada función y estableciendo los requisitos necesarios/competencias que deben cumplir los empleados para ocupar los diferentes puestos de trabajo (competencias interpersonales, idiomas para personal en contacto con el cliente, conocimientos técnicos concretos junto al diploma en curso, etc.).

D4.3.2 La Dirección garantiza que todas las actividades se desarrollan en un entorno seguro, asegurando que los trabajadores son conscientes de sus responsabilidades y las políticas de calidad/código de conducta necesarias para desempeñar correctamente su actividad.

D4.3.3 La Dirección favorece la comunicación interna de la compañía con reuniones periódicas y vela por un máximo compromiso de los empleados.

#### II. Gestión de la actividad

**1.Objetivo:** Definir los requisitos de calidad necesarios para una gestión eficiente y óptima de las diferentes actividades principales de la empresa.

**2.Principios:** Las empresas disponen de una política de funcionamiento competente, segura, transparente; y emplean recursos para contribuir al desarrollo del piragüismo en España.

**3.Alcance:** Los siguientes requisitos son aplicables a los procesos de:

- Requisitos generales.
- Comunicación con el público y Federación.
- Promoción y contribución al deporte.
- Recursos Humanos.

#### 4. Requerimientos

##### G4.1 REQUISITOS GENERALES

G4.1.1 Existe un sistema de recopilación y evaluación de la satisfacción de los clientes; e indica la disponibilidad de formularios de quejas y sugerencias fácilmente accesibles.

G4.1.2 La empresa dispone de un sistema de reservas, y de un registro de su actividad (con conocimiento de número de clientes, perfil de los clientes, etc.) recogido en una base de datos.

G4.1.3 La empresa dispone de las señalizaciones exteriores necesarias para facilitar el encuentro de ésta por parte del cliente.

G4.1.4 La empresa dispone de una recepción de acogida al público competente para recibir a los clientes (tanto directamente como por teléfono) proporcionando información adaptada a la solicitud de los clientes. La recepción cumple con el horario y calendario de apertura establecido.

## **G4.2 COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO Y FEDERACIÓN**

G4.2.1 En el caso de ser un club, el club envía anualmente un informe a la Federación con sus estatutos/reglamentos actualizados de conformidad con las normativas, calendario de actividades anuales y el plan estratégico actualizado.

En el caso de ser una empresa, la empresa envía anualmente un informe a la Federación con estadísticas de participantes en las actividades de la empresa: número de clientes por día, por edades, sexos, procedencias, etc.

G4.2.2 La empresa dispone de elementos y plataformas de comunicación para darse a conocer al público (página web, redes sociales, newsletter, etc.).

G4.2.3 La empresa informa al público con necesidades especiales de la posibilidad de accesibilidad, equipo y habilitación del espacio para su práctica deportiva. Éstos pueden ser niños, personas mayores o personas con discapacidades.

G4.2.4 La empresa provee de información relativa a las actividades del centro, incluyendo: ubicación, días de apertura y horario del centro, explicación de las diferentes actividades, servicios incluidos y no incluidos, modalidades de inscripción y política de precios estructurada, modalidades de pago, número máximo y mínimo de participantes, nivel de dificultad/requerimiento de experiencia, seguros necesarios, procedimiento de cancelación de la reserva (y condiciones).

G4.2.5 Antes del inicio de la actividad, se solicita información a los clientes que pueda afectar su seguridad (formularios médicos con condiciones especiales: ej. epilepsia) y se requiere la firma de la aceptación de riesgos asociados.

G4.2.6 Antes del inicio de la actividad, la empresa facilita al cliente información esencial, incluyendo una descripción de la preparación que necesitan para realizar la actividad: requisitos de material y ropa adecuados, los datos/documentos necesarios de cada participante, anticipación de horario a la actividad, etc.

G4.2.7 La información facilitada está disponible en los idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de la empresa y en inglés, como mínimo.

G4.2.8 Antes del inicio de la práctica deportiva, la empresa provee de información necesaria para tener en cuenta sobre aspectos de seguridad y cuidado del entorno; como mínimo (cómo deben responder los clientes ante posibles incidentes como el vuelco de su piragua, cómo deben respetar el espacio natural sin contaminarlo con basura, etc...).

G4.2.9 El personal de la empresa comunica instrucciones constantes al cliente y posibles actualizaciones de información con relación a cambios que hayan podido surgir (cancelaciones por mal tiempo, retraso en horarios, etc.).

### G4.3 PROMOCIÓN Y CONTRIBUCIÓN AL DEPORTE

G4.3.1 La empresa participa activamente en la promoción del deporte (por ejemplo; con la organización de eventos y actividades de forma anual: jornadas de puertas abiertas, etc.).

*Nota: es necesario demostrar qué métodos utiliza para la promoción en la comunidad.*

G4.3.2 La empresa se compromete con el deporte base (ej. Realizando sesiones semanales para principiantes de forma regular durante el año) y apoya los programas impulsados desde entidades de piragüismo.

G4.3.3 El club promueve el deporte entre el público femenino.

*Nota: un ejemplo de evidencia es el número de licencias femeninas, etc.*

### G4.4 RECURSOS HUMANOS

G4.4.1 En el caso de ser un club, todas las actividades ofrecidas al público son supervisadas por personal titulado de la empresa y con conocimiento de las políticas internas de seguridad: procedimientos para tratar con accidentes/lesiones, etc.

En el caso de ser una empresa, todas las actividades ofrecidas al público cuentan con una supervisión inicial de aprendizaje (antes de empezar la actividad) dirigida por personal titulado de la empresa y con conocimiento de las políticas internas de seguridad: procedimientos para tratar con accidentes/lesiones, etc.

G4.4.2 La empresa lleva a cabo una formación inicial a nuevos trabajadores para asegurarse que éstos poseen la formación necesaria para desarrollar correctamente las actividades (por ejemplo, en materia de atención al cliente y seguridad en el establecimiento).

G4.4.3 Se elabora un plan de formación continuo a los demás trabajadores para comprometerse con su desarrollo (por ejemplo, en actualizaciones técnicas y de seguridad).

G4.4.4 El personal que dirige las actividades tiene las competencias necesarias para adaptarse a las necesidades de diferentes públicos, asegurando su correcto desarrollo según el nivel de dificultad acorde a las condiciones físicas, edad y experiencia de cada cliente (para ello tiene conocimiento de los formularios médicos rellenos por el cliente, formulario de registro a la actividad, etc.).

G4.4.5 El personal de la empresa utiliza un uniforme distintivo y fácilmente reconocible por el cliente. Además, se les introduce el personal de contacto (ej. Comunicación de la persona que supervisa la actividad).

G4.4.6 Todo el personal de la empresa relacionado con la actividad que imparte tiene la titulación correspondiente homologada.

G4.4.7 Los monitores/guías conocen el medio donde realizan la actividad y realizan formación continua en dicho medio.



### III. Seguridad

**1.Objetivo:** Definir los requisitos de calidad necesarios para asegurar la seguridad de los clientes, trabajadores y participantes en la actividad.

**2. Principios:** Las empresas implementan una política de funcionamiento y gestión que cumple con todas las medidas mínimas de seguridad que demanda la practica deportiva.

**3.Alcance:** Los siguientes requisitos son aplicables a los procesos de:

- Requisitos generales.
- Seguros.
- Sistema de seguridad y prevención de riesgos.
- Sistema de emergencia.

#### 4. Requerimientos

##### S4.1 REQUISITOS GENERALES

S4.1.1 Informa a los clientes de la existencia de los seguros contratados por la empresa.

##### S4.2 SEGUROS

S4.2.1 Tiene contratado un seguro de Responsabilidad Civil para la empresa y sus empleados.

S4.2.2 Dispone de un seguro para la instalación.

S4.2.3 Tiene contratado un seguro de accidente que cubra los posibles daños ocasionados a los excursionistas (obligatorio para todos los excursionistas en todas las actividades ofertadas).

S4.2.4 Ofrece la posibilidad de contratar un seguro de accidentes extra a cada excursionista que cubra los posibles accidentes.

##### S4.3 SISTEMA DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

S4.3.1 Existe un plan de evacuación de la instalación, debidamente publicado.

S4.3.2 Se realizan simulacros de emergencia de forma periódica.

S4.3.3 Se explica a los trabajadores periódicamente los planes de seguridad y evacuación.

S4.3.4 Existe un estudio de riesgos laborales para cada puesto se trabajo y un plan de prevención.

S4.3.5 Se informa a los clientes que el uso de chaleco de flotación es obligatorio así como en casco (en función de la actividad).

## S4.4 SISTEMA DE EMERGENCIA

S4.4.1 La instalación dispone de sistemas DEA. Desfibrilador semiautomático.

S4.4.2 Los trabajadores están formados en primeros auxilios y disponen de la autorización para el uso del DEA.

S4.4.3 Existe un protocolo de emergencias conocido por todos los trabajadores.

S4.4.4 Existe un protocolo para la evacuación de los excursionistas en función del lugar en el que se encuentren.

S4.4.5. Los guías/monitores que acompañan a grupos van equipados con material de rescate básico.

## IV. Infraestructura y equipamiento

**1.Objetivo:** Definir los requisitos mínimos que deben cumplir las infraestructuras y equipamientos del establecimiento para asegurar la calidad en la prestación del servicio deportivo.

**2. Principios:** Las empresas disponen de las infraestructuras y los equipamientos necesarios para permitir la practica deportiva a todos los públicos (con necesidades especiales, niños o mayores) antes, durante y después, y además, aseguran la revisión de dichos equipamientos para actualizarlos según las homologaciones pertinentes.

**3. Alcance:** Los siguientes requisitos son aplicables a los procesos de:

- Requisitos generales.
- Homologación de equipamientos.
- Espacios mínimos.
- Gestión de los accesos.

## 4. Requerimientos

### I4.1 REQUISITOS GENERALES

I4.1.1 Existe aparcamiento exclusivo para clientes.

I4.1.2 Existen zonas exclusivas de aparcamiento para personas con movilidad reducida dentro del aparcamiento privado.

I4.1.3 El transporte utilizado para los clientes ha pasado las correspondientes revisiones de la Inspección Técnica de Vehículos (ITV).

I4.1.4 Los vehículos utilizados tienen una antigüedad inferior a los 5 años.

## 14.2 HOMOLOGACIÓN DEL EQUIPAMIENTO

14.2.1 Los chalecos de flotación o salvavidas utilizados están homologados por la autoridad correspondiente.

14.2.2 Los certificados de homologación del material utilizado están disponibles para la revisión de los clientes.

## 14.3 ESPACIOS MÍNIMOS

14.3.1 Existen vestuarios separados por sexos, suficientes para el número de clientes en hora punta.

14.3.2 Existe una recepción amplia para la atención de los clientes.

14.3.3 Existe un sistema de control de turnos (para empresas con un nivel alto de clientes).

## 14.4 GESTIÓN DE LOS ACCESOS

14.4.1 La instalación está adaptada para personas con movilidad reducida.

14.4.2 Los aseos y/o vestuarios están adaptados para personas con movilidad reducida.

## V. Limpieza y mantenimiento de las instalaciones

**1. Objetivo:** Definir los requisitos de calidad que deben cumplir los establecimientos para mantener sus infraestructuras en buen estado y así asegurar unas buenas condiciones a sus clientes y empleados.

**2. Principios:** Las empresas disponen y llevan a cabo una política de limpieza impecable que asegura la higiene y bienestar de los empleados y clientes en la práctica deportiva (antes, durante y después), y mantiene el establecimiento en perfectas condiciones.

**3. Alcance:** Los siguientes requisitos son aplicables a los procesos de:

- Requisitos generales.
- Limpieza de establecimiento.
- Mantenimiento del equipamiento.

## 4. Requerimientos

### L4.1 REQUISITOS GENERALES

L4.1.1 Existen suficientes papeleras en la instalación.

### L4.2 LIMPIEZA DE ESTABLECIMIENTO

L4.2.1 Los vestuarios se limpian periódicamente a lo largo de cada jornada.

L4.2.2 Existe un listado de limpieza con horas y tipo de limpieza realizada en cada vestuario, visible para todos los usuarios.

L4.2.3 Las papeleras se recogen y renuevan las bolsas periódicamente.

#### **L4.3 MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO**

L4.3.1 El material y equipamiento de la instalación está en perfectas condiciones.

L4.3.2 No existen goteras, humedades y/o desconchones de pintura en la instalación.

L4.3.3. Los vehículos de transporte de clientes pasan periódicamente las revisiones necesarias.

### **VI. Medioambiente**

**1. Objetivo:** Definir unos requisitos de calidad mínimos para operar de forma responsable con el medio ambiente y, a su vez, promover la concienciación del público sobre la importancia de actuar del mismo modo.

**2. Principios:** Las empresas disponen de una política de calidad que se compromete con un modelo de funcionamiento sostenible y, al mismo tiempo, promueven la concienciación de la población a través de la organización de jornadas educativas y diferentes actividades.

**3. Alcance:** Los siguientes requisitos son aplicables a los procesos de:

- Requisitos generales.
- Educación ambiental.

#### **4. Requerimientos**

##### **M4.1 REQUISITOS GENERALES**

M4.1.1 En la instalación existen contenedores para el reciclaje de residuos: orgánico, papel y cartón, plásticos y envases, vidrio, pilas...

##### **M.4.2 EDUCACIÓN AMBIENTAL**

M4.2.1 La empresa realiza jornadas de concienciación del reciclaje y cuidado del medio ambiente con los trabajadores.

M4.2.2 La empresa organiza jornadas de reciclaje y limpieza del entorno en el que desarrolla su actividad.

M4.2.3 Existen carteles informativos en la instalación para informar a los clientes sobre el reciclaje y cuidado del medio ambiente.

## VII. Otros

**1. Objetivo:** Determinar y agrupar ciertos requisitos que son indispensables para asegurar la calidad de la empresa y que no están comprendidos en los grupos de normas anteriores.

**2. Principios:** Las empresas cumplen con una serie de normas que aseguran el bienestar de los empleados, y disponen de servicios complementarios de importancia para los clientes.

**3. Alcance:** Los siguientes requisitos son aplicables a los procesos de:

- Requisitos generales.
- Servicios complementarios.

## 4. Requerimientos

### 04.1 REQUISITOS GENERALES

04.1.1 El personal trabajador está dado de alta en la Seguridad Social como trabajador por cuenta ajena.

04.1.2 Los trabajadores con relación con el piragüismo tienen la titulación homologada de Monitor de Piragüismo, Ciclo Inicial del Técnico Deportivo de Piragüismo o cualquier otro título correspondiente al técnico de primer nivel.

### 04.2 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

04.2.1 Se pueden hacer reservas de alquileres vía web.

04.2.2 Se pueden hacer los pagos anticipados.



## Sello de Calidad

Sello de calidad diseñado por la **Real Federación Española de Piragüismo:**

Dirección: 3º, Calle de la Antracita, 7, 28045 Madrid

Teléfono de contacto: +34 651.318.128

Hora de atención: de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.

Correo electrónico de contacto: [nachodiaz@rfep.es](mailto:nachodiaz@rfep.es)