

Proceso para la creación de una Estación Náutica e incorporación a la AEEN.

Marzo_2007



Asociación Española de
Estaciones Náuticas

Proceso para la incorporación de un destino a la Asociación Española de Estaciones Náuticas

0. Introducción.

- Que es una Estación Náutica.
- Que es la Asociación Española de Estaciones Náuticas.

1. Objetivos del documento

2. Metodología de aplicación

FASE 1. Aproximación

- 1.1. Objetivo de la Fase de Aproximación.
- 1.2. Requisitos para superar a la Fase de Aproximación.
- 1.3. Cuadro resumen. Fase de Aproximación.

FASE 2. Acceso a la AEEN

- 2.1. Objetivo de la Fase de Consolidación
- 2.2. Requisitos para superar a la Fase de Consolidación.
- 2.3. Cuadro resumen. Fase de Acceso.

FASE 3. Consolidación

- 3.1. Objetivo de la Fase de Acceso.
- 3.3. Requisitos para superar la Fase de Acceso.
- 3.4. Cuadro resumen. Fase de Consolidación.

FASE 4. Mantenimiento en la AEEN.

- 4.1. Objetivo de la Fase de Mantenimiento.
- 4.2. Requisitos para superar la Fase de Mantenimiento.
- 4.3. Que hacer para mantenerse en la AEEN.

3. Documentación relacionada

0. Introducción

Que es una Estación Náutica?

La Estación Náutica es un producto formado por **alojamiento** y **actividades náuticas** que se diferencia del resto de la oferta por un servicio estandarizado de **calidad**. Incluye, de forma **complementaria** aunque necesaria, otro tipo de actividades deportivas y/o culturales, así como oferta de restauración, comercios, bares nocturnos, etc.

Este producto podría definirse como una **ESTANCIA ACTIVA EN EL MAR**, en la que el cliente, independientemente del destino que seleccione, está alojado en el tipo de alojamiento que prefiera y practica o aprende actividades náuticas. Además existe una serie de oferta complementaria para poder llenar el resto del día.

El concepto de **Estación Náutica** consiste en transformar determinados destinos de sol y playa con orientación clara hacia los deportes náuticos, en un producto integrado basado en las actividades náuticas en general (vela, submarinismo, motos acuáticas,...) acompañado por una amplia oferta de alojamiento con servicios relacionados con dichos deportes, así como de una amplia oferta de actividades complementarias como golf, hípica, oferta comercial, restaurantes, oferta nocturna,... Así, los deportes náuticos pasan a convertirse en el beneficio básico del producto, en lugar de formar parte de la oferta complementaria como en el producto de playa tradicional.

Destacan dos elementos diferenciales:

- Desde el punto de vista interno, este producto se diferencia de la actual oferta náutica española, por una **gestión y comercialización conjunta** de actividades náuticas y alojamiento. Es decir, cada Estación Náutica, constituida como asociación o consorcio de las diferentes empresas miembro, tiene una gestión que permite la creación de productos y comercialización.


**CREACIÓN DE SINERGIAS DE
GESTIÓN, PRODUCTIVAS Y COMERCIALES.**

- Desde el punto de vista de la demanda, la pertenencia a la Asociación Española de Estaciones Náuticas ofrece unas **garantías de calidad de servicio y equipamientos**. Por ello, en estos momentos se está elaborando un Plan de calidad en el que se definirán unos estándares con el doble objetivo de:
 - definir los requisitos imprescindibles que todos los miembros deben cumplir con respecto a las instalaciones y al servicio ofrecido.
 - establecer unos criterios de clasificación de los nuevos productos de actividades náuticas en base a los estándares definidos.


**IMPORTANCIA DE LA IMAGEN DEL
PRODUCTO PARA ALCANZAR
UN POSICIONAMIENTO ADECUADO**

Beneficios para los miembros de una Estación Náutica

1. Desestacionalización de la demanda.

La Estación Náutica tiene como principal objetivo **alargar la temporada** de un destino turístico de Sol y Playa concentrado en Semana Santa, Julio y Agosto, ofreciendo un producto activo a determinados segmentos de mercado. De esta forma, las empresas turísticas podrán trabajar durante todo el año, consiguiendo **rentabilizar sus inversiones**.

2. Facilitar el acceso de los productos turísticos a la demanda:

Uno de los objetivos de la Estación Náutica es aunar esfuerzos para facilitar información sobre actividades náuticas. Varias actuaciones están previstas para este fin como la elaboración de material impreso, la edición de material promocional/informativo, y la creación de un central de reservas.

3. Promoción y Comercialización Conjunta

La promoción del producto Estación Náutica será responsabilidad de la Estación. Ésta debería ser compatible con las actuaciones de comercialización habituales de cada empresa (agencias de viajes y particulares con los que trabaje habitualmente).

Se diseñará un Plan de comunicación anual que contemplará aspectos como la asistencia a Ferias, el diseño de ofertas puntuales, y un Programa de fidelización de clientes.

4. Gestión conjunta de servicios complementarios para los miembros

La Estación Náutica debe gestionar aquellos **servicios complementarios** a la oferta actual (nunca competencia) que se consideren importantes para mejorar la satisfacción del cliente y ofrecer un servicio diferencial como transporte coordinado desde los alojamientos a las bases náuticas, vigilancia de playas, y información de la oferta.

5. Garantizar un Producto de calidad.

Uno de los elementos diferenciales de la marca Estación Náutica que representa un producto de calidad reflejado en el servicio de calidad que será prestado por todos los miembros. Este servicio se garantizará mediante el cumplimiento de unos estándares que se establecerán a partir de las jornadas de trabajo sectoriales. Para diferenciarse del resto de la oferta, los establecimientos deberán tener una placa distintiva de la Estación Náutica.

Por otro lado, la Estación Náutica mantendrá informados a sus miembros de todos los planes de calidad sectoriales que se están desarrollando en el sector turístico como la marca "Q" de calidad turística del ICTE, o de auditoría ambiental como la etiqueta EMAS.

La Estación Náutica es la responsable de definir el o los productos concretos que cada destino ofrecerá en base a las necesidades de los diferentes segmentos.

6. Central de compras de material náutico.

La centralización de las compras comportará los siguientes beneficios:

<i>Beneficios para los miembros</i>	<i>Beneficios para la marca</i>
<ul style="list-style-type: none">• Mejores precios en el material les permitiría renovar el material cada año.• El segmento "experto" relacionará el producto con la marca que ya les es familiar, con lo facilitaría la introducción de éste.	<ul style="list-style-type: none">• Asegurar un volumen determinado de ventas anuales.• El segmento "novato" conocería esa marca y la relacionaría con calidad.• La marca se relacionaría con un producto turístico de calidad, ayudaría por tanto a mantener la imagen de la marca.

De esta forma el consumidor tendría la garantía de alquilar material nuevo y de calidad.

7. Gestión/ información sobre subvenciones/ ayudas para empresas.

Un aspecto importante para la reinversión en las empresas es conocer qué tipo de ayudas o subvenciones pueden solicitar. Muchas veces los empresarios no tienen tiempo de buscar esta información o rellenar los formularios. La Estación Náutica ofrecerá este servicio, informando a cualquier miembro que lo solicite del tipo de subvenciones a qué puede acogerse, y del procedimiento a seguir.

6. Formación de personal fijo y temporal.

Siendo la profesionalización del personal un problema en el sector, la Asociación de Estaciones Náuticas ofrecerá un servicio de bolsa de trabajo, y formación a nivel de prestación de servicio. Asimismo para el personal fijo, la Estación Náutica organizará y coordinará (acogiéndose a cuantas subvenciones existan) aquellos cursos que los miembros demanden para mejorar la gestión y el servicio de su empresa.

Cómo ser un establecimiento de "Calidad" en el producto "Estación Náutica"

Para los establecimientos miembros de la Estación Náutica:

- **La Norma de autorregulación de calidad de servicio en establecimientos náuticos.**

El objetivo de esta norma es estandarizar el servicio de todas las empresas de actividades náuticas, diferenciándolo del resto de la oferta náutica española. Se trata de un conjunto de estándares básicos, imprescindibles y de fácil cumplimiento, que podrán evolucionar de forma autoregulada, volviéndose más amplios con el tiempo.

Asociación Española de Estaciones Náuticas

¿Cuáles son los principales objetivos de la creación de la Asociación Española de Estaciones Náuticas?

Diferenciar determinados destinos turísticos de sol y playa con una vocación clara hacia los deportes náuticos, convirtiéndolos en estaciones de servicios integrados, de forma análoga a las estaciones de esquí.

Estructurar la actual oferta náutica española en destinos líderes y pioneros en la práctica de deportes náuticos.

Crear un producto de calidad que sirva de elemento diferenciador de la oferta de deportes náuticos de otros países, y garantice una experiencia satisfactoria.

La Asociación Española de Estaciones Náuticas se ha otorgado a sí misma un Reglamento de Régimen Interior. Se trata de una serie de requisitos que debe cumplir toda Estación Náutica, tanto las actuales como aquellas asociaciones o consorcios empresariales que opten al uso de la marca Estación Náutica, así como las empresas miembros de éstas.

Este reglamento servirá como guía para aprobar las solicitudes presentadas a la Asociación Española de Estaciones Náuticas.

Dentro de este Reglamento hay varios apartados que hacen referencia a los requisitos que deben cumplir las empresas miembro. De este modo, los criterios para aceptar a una empresa en cualquier Estación Náutica serán los mismos sea cual sea el destino en el que se ubique.

Asociación Española de
Estaciones Náuticas

1. Objetivos del documento

Este documento pretende dar la información necesaria sobre las fases a seguir para la incorporación de un destino náutico a la Asociación Española de Estaciones Náuticas.

El hecho de definir con distintas fases debe permitir a los distintos candidatos conocer con la mayor precisión y de forma sencilla los requisitos que debe demostrar el destino para incorporarse dentro de la Asociación Española de Estaciones Náuticas.

Para ello se han definido **4 FASES**:

FASE 1. APROXIMACIÓN.

Esta primera fase establece todos aquellos requisitos que debe cumplir el destino turístico y la asociación de empresarios para iniciar su solicitud como estación náutica.

Es decir, son todos aquellos requisitos que sin su cumplimiento no es posible incorporarse.

FASE 2. ACCESO

Esta fase define todos aquellos requisitos para los que una vez superada la primera fase la asociación náutica y el destino debe adaptarse con la finalidad de alcanzar el nivel de servicio tanto de la Asociación empresarial como de las empresas que pertenecen al producto náutico.

FASE 3. CONSOLIDACIÓN

Esta es la fase recoge todos aquellos requisitos que debe llevar a cabo la ya Estación Náutica, sus funciones y relaciones con la Asociación Española de Estaciones Náuticas.

FASE 4. MANTENIMIENTO

Esta fase permite recoger todas aquellas actuaciones que deberá considerar cualquier estación náutica para su mantenimiento a lo largo del tiempo.

Cada fase está estructurada de la siguiente forma:

- Objetivo de la Fase.
- Requisitos de la Fase.
- Que hacer para superar la Fase?

2. Metodología de incorporación a la AEEN

FASE 1. Aproximación

1.1. Objetivo de la Fase de Aproximación.

Esta primera fase reúne los iniciales requisitos que un destino debe cumplir de forma imprescindible para iniciar su incorporación como Estación Náutica.

De la misma forma define las condiciones que tiene que cumplir la asociación de empresarios que presentará la solicitud.

1.2. Requisitos del destino para superar a la Fase de Aproximación.

Tal y como se describe en el apartado 1 del presente documento la Asociación Española de Estaciones Náuticas está formada por Asociaciones Empresariales, por lo tanto dentro de los primeros requisitos a tener en cuenta se deben considerar en primer lugar los requisitos referidos a las características imprescindibles que debe tener el territorio que alcanzará la futura Estación Náutica, así como las características que debe cumplir la Asociación Empresarial que pretende incorporarse en la AEEN.

Así mismo en primer lugar describiremos los requisitos que debe cumplir el destino turístico y a continuación las características que debe cumplir de forma inicial la Asociación Empresarial.

Seguidamente se establecerán las actuaciones que deberá cumplir el destino, así como la Asociación para la comprobación del cumplimiento de los requisitos solicitados en esta Primera Fase de Aproximación.

Requisitos del destino Turístico.

Los principales requisitos que se deben cumplir son los siguientes:

a) Toda estación náutica delimitará su área geográfica de actuación dentro de la cual no podrá crearse otra estación náutica. Las estaciones náuticas de nueva creación deben tener una continuidad, no pudiendo superar esta los 60 kilómetros lineales de costa. Sin embargo cualquier establecimiento que cumpla con los requisitos podrá adherirse a la existente.

b) Para la admisión de Estaciones Náuticas en la asociación, será criterio prioritario la diversidad geográfica dentro del territorio nacional de España. Por tanto se decidirá tomando en cuenta la distancia existente entre la candidata y la Estación Náutica calificada que deberá ser superior a 40 kilómetros. De conformidad con lo dispuesto en el Art. 7 de los Estatutos, en caso de que un destino cercano a una Estación ya constituida solicite su adhesión, sólo se le admitirá si la Estación Náutica cercana da su consentimiento. En el caso de que dos destinos candidatos cercanos soliciten su incorporación a la Asociación al mismo tiempo, quedará a criterio de la Asociación Española de EENN la valoración y aceptación de uno de ellos. Se consideran casos excepcionales cuando el conflicto tenga lugar entre entidades ubicadas en una Comunidad Autónoma distinta o separadas por un accidente geográfico. En tales casos, se decidirá sin exigir el consentimiento de la Estación Náutica afectada.

c) El destino en el que se desarrolla la actividad de la estación náutica debe disponer de, al menos, los siguientes elementos de seguridad para la práctica de actividades náuticas:

- Centro de socorrismo acuático.
- Centro médico de urgencias.
- Cámara hiperbárica a menos de dos horas de distancia de donde se realizan las inmersiones de submarinismo (siempre que la Estación Náutica disponga de esta actividad).
- Un hospital en las proximidades.

d) Una de las actividades náuticas que se practiquen en el destino deberá tener tradición en la zona, así como un nivel determinado de repercusión nacional o internacional. Este aspecto se medirá por el peso de las actividades náuticas dentro de la actividad turística del destino en particular.

e) El destino turístico deberá tener algún elemento que lo caracterice y posicione como lugar de practica de actividades náuticas, más allá de la oferta de sol y playa, ya sea por sus características naturales, como por sus infraestructuras u oferta náutica.

Requisitos de la Asociación de Empresarios

Podrá ser miembro de la Asociación Española de Estaciones Náuticas y, por tanto, optar al uso de la marca Estación Náutica, toda asociación o consorcio empresarial del sector turístico que cumpla los siguientes requisitos:

- a) La asociación o consorcio de empresarios debe estar vinculada a una zona determinada dentro del territorio español que cumpla con los requisitos de destino establecidos en el apartado anterior.
- b) La asociación o consorcio de empresarios debe estar registrado en el Registro correspondiente de su Comunidad Autónoma.
- c) Los estatutos de la Asociación tiene que ser adaptados a la ley de Asociaciones (Ley orgánica 1/2002, de 22 de marzo, y normas complementarias).
- d) La Asociación tiene un órgano de gobierno y Administración (junta Directiva o Junta Rectora), compuesta de por lo menos 5 miembros: Presidente, Vice-Presidente, Tesorero, Secretario, Gerente o Coordinador.
- e) La Asociación solicitante para ser Estructura mínima de la Estación Náutica deberá disponer de la siguiente estructura mínima para desarrollar sus funciones:
 - Disponer de una sede central y de atención al público. En caso de que ésta sea compartida, el espacio destinado a Estación Náutica, estará bien identificado.
 - Tener un técnico / gerente o coordinador encargado de la gestión a jornada completa, no pudiendo coincidir con cargos y/o socios miembros.
 - Disponer de un correo electrónico, fax y teléfono de contacto.

f) Las empresas de la asociación solicitante para ser una Estación Náutica deberán ejercer su actividad en el territorio delimitado y pertenecer a alguno de los siguientes sectores:

- Actividades Náuticas: windsurf, vela ligera, vela crucero, chárter náutico, submarinismo, piragüismo, esquí y motos acuáticas, snorkeling, pesca deportiva, fly-surf, surf, etc.
- Alojamiento: hoteles, hostales, pensiones, albergues, campings y apartamentos, cualesquiera sea su categoría
- Empresas de Ocio y actividades turísticas complementarias
- Restauración
- Comercios
- Otras empresas vinculadas al sector turístico como agencias de viajes, alquiler de coches, etc.

g) Toda Estación Náutica podrá contar con clubes náuticos entre sus socios, sólo si así lo aprueba la Asamblea de la Estación Náutica correspondiente y queda recogido en acta.

h) Toda Estación Náutica podrá contar con Ayuntamientos, Patronatos u otras entidades públicas entre sus socios, sólo si así lo aprueba la Asamblea de la Estación Náutica correspondiente y queda recogido en acta.

i) Toda asociación o consorcio incluirá entre sus miembros, como mínimo la siguiente oferta:

- 4 Empresas y tres tipologías de actividad náutica antes definidas, que ofrezcan en su conjunto servicio de alquiler de material y enseñanza.
- Empresas de alojamiento de diferentes categorías y abarcando como mínimo tres de las tipologías antes descritas.
- Empresas de tres tipos de actividades complementarias a la náutica, ya sean culturales, deportivas u otras.
- Estar dada de alta en el censo por la actividad o actividades que ejerza.
- Tener contratados los seguros que la legislación exija.
- Cumplir con todos los demás aspectos marcados por la legislación vigente.

Cuadro resumen de los requisitos a cumplir. FASE DE APROXIMACION.

Requisitos del destino

- No superar los 60 km lineales de costa.
- Distancia con otra Estación Náutica superior a 40 km.
- Disponer de un centro de socorrismo acuático
- Disponer de un centro médico
- Disponer de una cámara hiperbárica a menos de dos horas de donde se realicen las inmersiones.
- Una de las actividades náuticas deberá tener una tradición en la zona, y repercusión nacional o internacional.
- El destino debe tener algún elemento que lo caracterice y posicione como lugar de práctica de actividades náuticas.

Requisitos de la Asociación Empresarial

- Vinculada a una zona determinada dentro del territorio español.
- Registrada en el registro correspondiente de la CCAA.
- Los estatutos deben estar adaptados a la Ley de asociaciones.
- Debe tener un órgano de gobierno y administración compuesta por lo menos por 5 miembros: Presidente, Vicepresidente, tesorero, Secretario, Gerente o Coordinador.
- Disponer de una sede central.
- Disponer de un gerente (no pudiendo coincidir con cargos y/o socios miembros)
- Disponer de correo electrónico, teléfono de contacto y fax.
- Las empresas de la asociación deben ejercer su actividad en el territorio delimitado y pertenecer alguno de los siguientes sectores: actividades náuticas, alojamiento, empresas de ocio y actividades turísticas complementarias, restauración, comercios y otras empresas relacionadas como agencias de viaje, empresas de alquiler de coches, etc,...
- Puede contar con clubes náuticos entre sus socios si así lo aprueba la Asamblea de la Estación Náutica.
- Puede contar con Ayuntamientos, Patronatos u otras entidades públicas entre sus socios si así lo aprueba la Asamblea de la Estación Náutica.
- Toda asociación o consorcio incluirá entre sus socios como mínimo: 4 empresas y de tres tipologías de actividad náutica, en las que se incluya servicio de alquiler de material y formación, empresas de alojamiento abarcando como mínimo tres de tipologías, empresas de tres tipos de actividades complementarias, estar todas dadas de alta en el censo de actividades que ejerzan, tener contratados los seguros que la legislación exija y con toda la normativa legal vigente que les aplique.

1.3. Que hacer para superar la Fase de Aproximación

Con la finalidad de superar esta primera fase y demostrar que el destino solicitante cumple con los principales requisitos imprescindibles se presentará a la Asociación Española de Estaciones Náuticas una **Memoria** en la que se describa y demuestre el cumplimiento de los requisitos establecidos con anterioridad.

Una vez esta memoria sea revisada por la Asociación Española de Estaciones Náuticas, esta comunicará al candidato su aceptación para poder seguir con el cumplimiento de las siguientes fases, se seguirá con el cumplimiento de los requisitos establecidos en las siguientes fases.

La asociación empresarial no será considerada Estación Náutica hasta superar la fase 2 de Acceso a la AEEN.



Asociación Española de
Estaciones Náuticas

FASE 2. Acceso

2.1. Objetivo de la Fase de Acceso

La finalidad de esta etapa es la de adaptar las características de las empresas participantes así como las funciones de la Asociación Empresarial para el cumplimiento de las funciones imprescindibles para ofrecer los servicios necesarios para atender correctamente demanda náutica en el destino.

Y de este modo poder ofrecer a nivel nacional una oferta náutica homogénea y comercializable en su conjunto.

2.2. Requisitos del destino para superar a la Fase de Acceso

Con el fin de asegurar el nivel de servicio que deben ofrecer no solo las Estaciones Náuticas como Asociaciones Empresariales, sino a su vez, las empresas náuticas que formen parte de la Estación Náutica, se describe a continuación los requisitos que deben cumplir en esta fase de Acceso.

Este proceso tiene un tiempo máximo de aplicación de **1 año**, y para ello será necesaria la contratación de una Asistencia Técnica por parte de la Asociación Española de Estaciones Náuticas que asegurará el correcto cumplimiento de los requisitos.

Requisitos que debe cumplir la Estación Náutica

a) Toda Estación Náutica deberá pagar la cuota de inscripción que se establezca para poder integrarse en la Asociación Española. NO SE CONSIDERARÁ QUE UNA ASOCIACION COMO ESTACION NAUTICA SIN QUE ESTE REQUISITO SE CUMPLA.

b) El destino candidato deberá presentar un aval para el pago de la cuota de inscripción y anual así como un plan de financiación de la Estación a 5 años.

c) La asociación o consorcio de empresarios que opte a la marca Estación Náutica deberá cumplir lo establecido en la Guía para la Puesta en Marcha de una Estación Náutica en el plazo de un año desde la aceptación de la solicitud.

d) El órgano de gobierno mantiene reuniones establecidas de forma periódica.

e) El órgano de gobierno informa a sus asociados de las actividades realizadas por la AEEN y por los miembros de su Junta directiva o Gerente.

- f) La Asociación dispone de material promocional propio.
- g) El horario de atención telefónica es, como mínimo, de lunes a viernes, mañana y tarde, sábados por la mañana.
- h) El personal que atiende este teléfono es personal de la Estación Náutica, o ha sido formado especialmente a este efecto.

Requisitos que debe cumplir las Empresas de la Estación Náutica

- a) Toda empresa miembro deberá recoger información sobre los clientes de la Estación Náutica de la forma en que se determine por la Asociación Española de Estaciones Náuticas.
- b) La empresa se acogerá a los planes de formación definidos por la Estación Náutica, facilitando la formación necesaria a todo su personal que no tenga la calificación necesaria para desarrollar su puesto de trabajo en condiciones óptimas.
- c) El conjunto de personal de atención al público deberá ser capaz de:
 - Ofrecer información sobre los servicios de la empresa.
 - Ofrecer información sobre la Estación Náutica.
 - Atender en las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma a la que pertenezca la Estación Náutica, en inglés y en aquellas otras lenguas que la Estación correspondiente determine como necesarias.
- d) Al menos un 50% de las empresas de actividades náuticas asociadas a una Estación Náutica tendrá el deber de prestarse a la implantación de aquellas normas de calidad que se diseñen específicamente para su actividad. El otro 50% deberá comprometerse a implantar también dicha norma en un plazo máximo de dos años. Asimismo, cada empresa de actividades náuticas que se asocie a una Estación, deberá asumir también este compromiso.
- e) Toda empresa de alojamiento miembro de una Estación Náutica deberá integrarse en un plazo máximo de tres años en un plan de calidad correspondiente a su sector de actividad.¹
- d) Toda empresa de alojamiento miembro de una Estación Náutica deberá ofrecer el servicio de almacenamiento de material náutico a aquellos clientes que lo soliciten.

¹ Este proceso no implicaría la obligatoriedad de obtener la Q de calidad otorgada pro el Instituto de Calidad Turística Española.

e) Toda empresa de alojamiento miembro de una Estación Náutica estará dotada de las medidas de confort propias de temporada baja (calefacción, etc).

f) Toda empresa de alojamiento facilitará la información meteorológica que afecte a la práctica de deportes náuticos, en caso de que el cliente lo solicite.

Cuadro resumen de los requisitos a cumplir. Fase de consolidación

Requisitos de la Estación Náutica

- Deberá pagar la cuota de inscripción que se establezca y la cuota anual.
- Deberá presentar un aval para el pago de la cuota de inscripción y anual así como un plan de financiación de la Estación a 5 años.
- Se deberá cumplir con lo establecido en la Guía de Puesta en Marcha de una Estación Náutica.
- El órgano de gobierno debe establecer reuniones periódicas.
- El órgano de gobierno informa a sus asociados de las actividades realizadas por la AEEN y por los miembros de su Junta Directiva o Gerente.
- Debe disponer de material promocional propio.
- El horario de atención telefónica es como mínimo, de lunes a viernes, mañana y tarde, sábados por la mañana.
- El personal que atiende este teléfono debe ser personal de la Estación Náutica, o ha sido formada especialmente para este efecto.

Requisitos de las empresas participantes

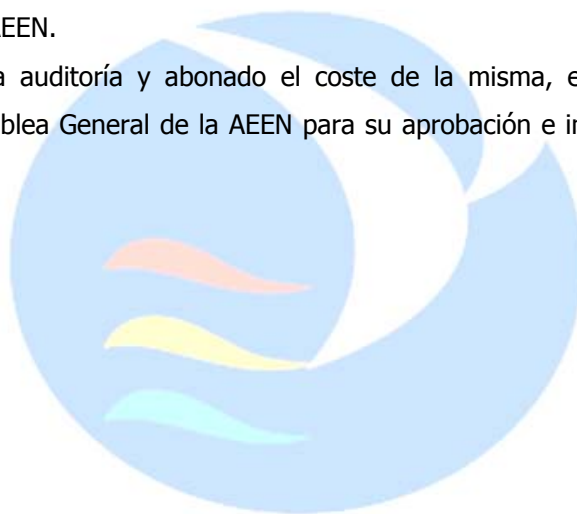
- Toda empresa deberá recoger información sobre los clientes de la forma que la AEEN establezca.
- Se acogerá a los planes de formación establecidos por la Estación Náutica.
- El personal de las empresas debe ser capaz de: ofrecer información sobre los servicios de la empresa, sobre la Estación Náutica, y atender como mínimo en las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma, en inglés y en aquellas otras que se considere necesario.
- El 50% debe tener implantadas aquellas normas de calidad que se diseñen específicamente para su actividad dentro de la AEEN. El otro 50% deberá comprometerse a implantarla en un plazo de dos años.
- Las empresas de alojamiento deberán integrarse en un plazo de tres años en un sistema de calidad específico de su sector.
- Toda empresa de alojamiento debe disponer de un espacio de almacenamiento de material náutico.
- Toda empresa de alojamiento debe estar dotada de las medidas de confort propias de temporada baja (calefacción,...)
- Toda empresa de alojamiento deberá facilitar información meteorológica que afecte a la práctica de deportes náuticos.

2.3 Que hacer para superar la fase de Acceso.

Con la finalidad de formar al gerente y a las empresas que formaran parte de la Estación Náutica es preciso contratar un asesoramiento por parte de la Asociación Española de Estaciones Náuticas que tendrá como finalidad el superar una auditoría que se realizará para la comprobación no solo de los requisitos de la Asociación Empresarial sino también de los requisitos descritos en la Memoria de la fase de aproximación, así como los requisitos que deben cumplir las empresas participantes.

Esta asistencia más auditoría tendrá un coste que será presupuestado por la AEEN y solo podrá ser realizada por la AEEN.

Una vez realizada la auditoría y abonado el coste de la misma, el informe resultante será entregado a la Asamblea General de la AEEN para su aprobación e incorporación del destino a la Asociación.



Asociación Española de
Estaciones Náuticas

FASE 3. Consolidación

3.1. Objetivo de la Fase de Consolidación

El objetivo de esta fase es la de consolidar tanto las funciones de la Estación Náutica como todo aquel material promocional y de comunicación que termine de igualar la Estación Náutica con el resto de Estaciones Náuticas que componen la Asociación Española de Estaciones Náuticas.

3.2. Requisitos del destino para superar a la Fase de Consolidación

Requisitos que debe cumplir la Estación Náutica

- a) Se dispondrá, como mínimo, del siguiente material promocional: documento tarifario o lista de precios en vigor y folleto descriptivo de la Estación.
- b) Para la confección del material promocional se usará la guía de estilo de la Asociación Española de Estaciones Náuticas.
- c) Toda Estación Náutica asumirá las políticas de calidad que se definan desde la Asociación Española de Estaciones Náuticas.
- d) Toda Estación Náutica asumirá las políticas medio ambientales que se definan desde la Asociación Española de Estaciones Náuticas.
- e) Toda Estación Náutica tendrá la obligación de proporcionar a la Asociación Nacional toda aquella información sobre los miembros, demanda, etc. Que se considere necesaria para el buen funcionamiento de la misma.
- f) Toda Estación náutica dispondrá del documento descriptivo de las funciones de la Asociación Española de Estaciones Náuticas pudiendo exigir su cumplimiento.
- g) Toda Estación Náutica asistirá a un mínimo del 80% de las reuniones convocadas por la Asociación de Estaciones Náuticas de España: según establece el punto 9.1 A de los Estatutos vigentes la persona/s acreditadas a tal efecto, asistirá/n a las Asambleas. El gerente/coordinador (o persona en quien delegue) a las reuniones de gerentes.

- h) Disponer de una web de la Estación (atendiendo en nombre de la Estación). Dominios de web : **www.en**..... Correo electrónico **....@en**..... (ver ejemplos de las Estaciones Náuticas actuales)
- i) Toda asociación o consorcio que se constituya como Estación Náutica deberá ser miembro de la Asociación Española de Estaciones Náuticas, por lo que tendrá el derecho y el deber de participar en la definición de las políticas y estrategias globales.
- j) Toda Estación Náutica, como miembro de la Asociación Nacional, deberá pagar la cuota anual que se establezca.
- k) El producto principal de toda Estación Náutica deberá ser el paquete "alojamiento + actividad náutica" y se ofrecerá, como mínimo, en el periodo de marzo a noviembre.
- l) El gerente de la estación náutica deberá participar en todas las acciones de formación que se organicen dirigidas a su formación.

Requisitos que deben cumplir las empresas adheridas a la Estación Náutica

- a) Toda empresa de actividades náuticas tendrá el deber y el derecho de participar en aquellas reuniones de la Estación Náutica en las que se requiera, con el fin de mejorar el producto y la gestión del mismo.
- b) Toda empresa miembro asumirá las políticas de calidad definidas por la Estación Náutica.
- c) Toda empresa asumirá las políticas medio ambientales definidas por la Estación Náutica.
- d) Toda empresa miembro de una Estación Náutica, independientemente del sector al que pertenezca, permanecerá abierta como mínimo, durante el periodo de abril a octubre.
- e) Toda empresa miembro deberá disponer de una placa identificativa de la Estación Náutica en lugar visible, y utilizar el logotipo de la misma según indique en el Manual de Identidad Corporativa.
- f) Toda empresa miembro aceptará e implementará las estrategias y actuaciones que se definan desde la asociación o consorcio de empresarios a la que pertenecen (Estación Náutica).

- g) Toda empresa deberá ser capaz de informar a sus clientes sobre el resto de actividades que la Estación Náutica ofrece, así como sobre la existencia de las otras Estaciones Náuticas de España, preferiblemente mediante un folleto y como mínimo en las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma donde se ubique y en inglés.

Cuadro resumen de los requisitos a cumplir. Fase de consolidación

Requisitos de la Estación Náutica

- Se dispondrá como mínimo del siguiente material promocional: documento tarifario o lista de precios en vigor y folleto descriptivo de la Estación.
- Para el uso del material se usará la guía de estilo de la AEEN.
- Asumirá las políticas medio ambientales que se definan desde la AEEN.
- Asumirá las políticas de calidad que se definan desde la AEEN.
- Tendrá la obligación de proporcionar toda aquella información sobre la demanda, miembros,..etc, que se solicite desde la AEEN.
- Dispondrá de un documento descriptivo de las funciones de la AEEN.
- Asistirá a un mínimo del 80 % de las reuniones convocadas por la AEEN.
- Dispondrá de una web de la estación.
- Tendrá el derecho y deber de participar en la definición de las políticas y estrategias globales.
- Deberá pagar la cuota anual que se establezca.
- El producto principal será el paquete "alojamiento+actividad náutica" y se ofrecerá como mínimo, en el período de marzo a noviembre.
- El gerente deberá participar en todas las acciones de formación a las que se convoque.

Requisitos de las empresas participantes

- Toda empresa tendrá el deber y el derecho de participar en aquellas reuniones en las que se requiera.
- Asumirá las políticas de calidad definidas por la Estación Náutica.
- Asumirá las políticas medioambientales asumidas por la Estación Náutica.
- Permanecerá abierta como mínimo, durante el período de abril a octubre.
- Deberá disponer de una placa identificativa de la Estación Náutica de la Estación Náutica en lugar visible y utilizará el logotipo en base al Manual de Identidad Corporativa.
- Aceptará e implementará las estrategias y actuaciones que se definan desde la Estación Náutica.
- Será capaz de informar del resto de actividades que ofrece la estación náutica.

3.3 Que hacer para consolidarse en la AEEN.

Para el cumplimiento de los requisitos la Estación Náutica deberá participar del Plan de Formación que desde la Asociación Española de Estaciones Náuticas se establezca, dirigida a los gerentes y empresas participantes.

De la misma forma será imprescindible el cumplimiento y utilización de los procesos operativos establecidos en el Manual de Gerente de una Estación Náutica, utilizando los registros y consolidando los procesos establecidos en el mismo.

Así mismo, se proporcionará toda aquella información que la Asociación Española de Estaciones Náuticas solicite para el control y asesoramiento para el mantenimiento del cumplimiento de los requisitos establecidos en las fases anteriores.



Asociación Española de
Estaciones Náuticas

FASE 4. Mantenimiento dentro de la AEEN

4.1 Objetivos de la Fase de Mantenimiento

La fase de mantenimiento pretende incidir en todos aquellos aspectos que permitan mantener el nivel de servicio de las Estaciones Náuticas y las empresas que lo componen.

4.2 Requisitos de la Fase de Mantenimiento.

Los requisitos principales que una Estación Náutica debe cumplir para mantenerse en la AEEN son los siguientes:

1. Pagar la cuota anual establecida por la AEEN.
2. Toda estación náutica tendrá la obligación de proporcionar a la Asociación Nacional toda aquella información sobre los miembros, demanda, etc,... que se considere necesaria para el buen funcionamiento de las mismas.
3. Seguir cumpliendo los requisitos establecidos en las Fases anteriores.
4. Disponer del material promocional actualizado tanto de la AEEN como de la propia Estación Náutica.
5. Utilización del Manual del Gerente establecido por la AEEN.
6. Participar en las reuniones en las que sea convocados.
7. Conseguir que la totalidad de las empresas participantes cumplan con las normas de calidad establecidas por la AEEN. Y que como mínimo si se incorporan nuevas empresas se siga cumpliendo el porcentaje establecido en la Fase de Acceso (50 % cumplen, el otro 50% se comprometen a cumplirlo en un plazo de dos años).

4.3 Que hacer para mantenerse en la AEEN.

De forma bianual la AEEN realizará una auditoría de seguimiento a todas las Estaciones Náuticas de forma que se asegure el cumplimiento de los requisitos establecidos y de este modo el nivel ofrecido por las distintas Estaciones Náuticas.

Esta auditoría de seguimiento incorporará un documento que definirá el Plan de mejora de la Estación Náutica en la que se incluirán todo aquello en lo que se debería mejorar y su planificación en el tiempo.

El precio de la auditoría de seguimiento deberá ser realizado por la AEEN y la financiación de las mismas deberá ser estudiada por la misma.

CUADRO RESUMEN DE LAS FASES

FASES	JUSTIFICANTE	TIEMPO
1. APROXIMACION	MEMORIA PARA LA SOLICITUD	TIEMPO DE PREPARACION DE LA MEMORIA HASTA LA CELEBRACIÓN DE LA ASAMBLEA.
2. ACCESO	AUDITORIA	TIEMPO NECESARIO PARA PASAR LA AUDITORIA Y CELEBRACION DE LA ASAMBLEA.
3. CONSOLIDACION	TRABAJO INTERNO	1 AÑO DESDE LA AINCORPORACIÓN
4. MANTENIMIENTO		A PARTIR DEL 2 AÑO DE INCORPORACION.

3. Documentación relacionada

- 3.1 Reglamento de Régimen Interior para Estaciones Náuticas.
- 3.2 Norma de Autorregulación de Empresas.
- 3.3 Documentación Ejemplo para el cumplimiento de la norma de autorregulación de empresas.