

# FGC Turisme i Muntanya

## Política Politique Policy



Grup FGC

CAT

La política de Turisme i Muntanya es fonamenta en la preservació, la conservació, la millora i el respecte pel medi ambient i el patrimoni, com també en la qualitat del servei, l'atenció al client, la satisfacció dels grups d'interès i la seguretat. Aquests són alguns dels principals valors i estratègies de l'empresa:

- 1 Fer evident el respecte i el compromís amb el territori, tenint-ne en compte la situació geogràfica, per acostar els clients als espais naturals i integrar serveis relacionats amb el turisme actiu, els esports, els transports, la cultura i les tradicions.
- 2 Executar les característiques del servei que li donen valor afegit i en confereixen l'aptitud per satisfer les necessitats del client tant intern com extern.
- 3 Complir els requisits legals aplicables relacionats amb aspectes ambientals, de seguretat i prevenció de riscos laborals (PRL), així com qualsevol altre requisit que afecti el conjunt de les unitats d'exploració d'FGC Turisme i Muntanya.
- 4 Aconseguir un creixement sostingut i continuat en el nombre de visitants i fer que la preservació i el respecte pel medi ambient constitueixin un valor i una estratègia d'empresa i, com a tals, s'integrin en l'operativa i el model de gestió propis.
- 5 Dissenyar i aplicar els nostres productes i operar els nostres equips de tal manera que permetin una oferta flexible, oportuna, adequada al client i amb un alt nivell de qualitat i de respecte pel medi ambient.
- 6 Donar a tot el personal la formació adequada i dotar-los dels recursos necessaris perquè puguin operar els serveis en virtut dels procediments ambientals, de seguretat i de qualitat definits.
- 7 Fomentar la responsabilitat social empresarial, incidint en els àmbits dels grups d'interès identificats, i donar satisfacció de manera equilibrada a totes aquelles persones i col·lectius que interactuen amb FGC Turisme i Muntanya.
- 8 Fer que aquesta política formi part de la cultura de l'empresa i contribueixi al procés de millora continua i a la prevenció de la contaminació, i fer participis d'aquest fet totes les persones que treballin a FGC Turisme i Muntanya, així com les seves parts interessades.
- 9 Fer evidents els criteris ambientals, de seguretat i de qualitat en els nostres serveis, productes i activitats per tal que els nostres grups d'interès hi participin activament i els percebin com un valor fonamental.
- 10 Documentar, implementar, mantenir i revisar aquesta política, així com establir i planificar objectius que permetin avaluar el comportament ambiental positiu d'FGC Turisme i Muntanya, incidint en l'ús raonable, sostenible i eficient de l'energia i els recursos naturals disponibles.

ES

La política de Turisme i Muntanya se fundamenta en la preservación, la conservación, la mejora y el respeto por el medioambiente y el patrimonio, así como en la calidad del servicio, la atención al cliente, la satisfacción de los grupos de interés y la seguridad. Estos son algunos de los principales valores y estrategias de la empresa:

- 1 Hacer evidente el respeto y el compromiso con el territorio, teniendo en cuenta su situación geográfica, para acercar a los clientes a los espacios naturales e integrar servicios relacionados con el turismo activo, los deportes, los transportes, la cultura y las tradiciones.
- 2 Ejecutar las características del servicio que le dan valor añadido y confieren su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente tanto interno como externo.
- 3 Cumplir con los requisitos legales aplicables relacionados con aspectos ambientales, de seguridad y prevención de riesgos laborales (PRL), así como cualquier otro requisito que afecte al conjunto de las unidades de explotación de FGC Turisme i Muntanya.
- 4 Lograr un crecimiento sostenido y continuado en el número de visitantes y hacer que la preservación y el respeto por el medioambiente constituyan un valor y una estrategia de empresa y, como tales, se integren en la operativa y el modelo de gestión propios.
- 5 Diseñar y aplicar nuestros productos y trabajar con nuestros equipos de tal forma que podamos proporcionar una oferta flexible, oportuna, adecuada al cliente y con un alto nivel de calidad y de respeto por el medio ambiente.
- 6 Dar a todo el personal la formación adecuada y dotarlos de los recursos necesarios para que puedan operar los servicios en virtud de los procedimientos ambientales, de seguridad y de calidad definidos.
- 7 Fomentar la responsabilidad social empresarial, incidiendo en los ámbitos de los grupos de interés identificados, y dar satisfacción de manera equilibrada a todas aquellas personas y colectivos que interactúan con FGC Turisme i Muntanya.
- 8 Hacer que esta política forme parte de la cultura de la empresa y contribuya al proceso de mejora continua y a la prevención de la contaminación, y hacer participes de ello a todas las personas que trabajen en FGC Turisme i Muntanya, así como a sus partes interesadas.
- 9 Hacer evidentes los criterios ambientales, de seguridad y de calidad en nuestros servicios, productos y actividades para que nuestros grupos de interés participen en ellos activamente y los perciban como un valor fundamental.
- 10 Documentar, implementar, mantener y revisar esta política, así como establecer y planificar objetivos que permitan evaluar el comportamiento ambiental positivo de FGC Turisme i Muntanya, incidiendo en el uso razonable, sostenible y eficiente de la energía y los recursos naturales disponibles.

FR

La politique de FGC Turisme i Muntanya repose sur la préservation, la conservation, l'amélioration et le respect de l'environnement et du patrimoine, ainsi que sur la qualité du service, l'attention au client, la satisfaction des groupes d'intérêt et la sécurité. Voici quelques-unes des principales valeurs et stratégies de l'entreprise:

- 1 Rendre évidents le respect et l'engagement envers la région, en tenant compte de la situation géographique, pour rapprocher les clients des espaces naturels et intégrer des services liés au tourisme actif, aux sports, aux transports, à la culture et aux traditions.
- 2 Matérialiser les caractéristiques du service lui apportant une valeur ajoutée et permettant de répondre aux besoins du client national comme étranger.
- 3 Respecter les conditions légales en vigueur dans le domaine environnemental, de la sécurité et de la prévention des risques du travail (PRL), et toute autre condition s'appliquant à l'ensemble des unités d'exploitation de FGC Turisme i Muntanya.
- 4 Obtenir une croissance soutenue et durable en nombre de visiteurs, et faire de la préservation et du respect de l'environnement des valeurs et une stratégie d'entreprise qui, en tant que telles, doivent faire partie de l'activité et du modèle de gestion propres à l'entreprise.
- 5 Concevoir et appliquer nos produits et travailler avec nos équipes afin de permettre une offre flexible, opportune dans le temps, adaptée au client, d'une grande qualité et respectueuse de l'environnement.
- 6 Fournir à tout le personnel la formation adaptée et les ressources nécessaires pour pouvoir assurer les services conformément aux procédures environnementales, de sécurité et de qualité définies.
- 7 Contribuer à la responsabilité sociale de l'entreprise en intervenant dans les domaines des groupes d'intérêt identifiés, et répondre de manière satisfaisante et équilibrée à toutes les personnes et tous les groupes en relation avec FGC Turisme i Muntanya.
- 8 Faire en sorte que cette politique fasse partie de la culture de l'entreprise et contribue au processus d'amélioration continue et à la prévention de la pollution en y faisant participer l'ensemble du personnel de FGC Turisme i Muntanya, ainsi que les parties intéressées.
- 9 Divulguer les critères environnementaux, de sécurité et de qualité dans le cadre de nos services, nos produits et nos activités afin d'y faire participer activement les groupes d'intérêt et de les leur faire percevoir comme une valeur essentielle.
- 10 Documenter, implanter, maintenir et vérifier cette politique, et définir et planifier des objectifs permettant d'évaluer le comportement environnemental positif de FGC Turisme i Muntanya, en intervenant dans le cadre de l'usage raisonnable, durable et efficient de l'énergie et des ressources naturelles disponibles.

EN

FGC Turisme i Muntanya policy is based on preserving, conserving, improving and caring for heritage and the environment, as well as quality of service, customer care, satisfying stakeholders and safety. These are some of the company's principal values and strategies:

- 1 To make clear its respect for and commitment to the region, taking into account its geographical location, to bring customers to natural areas and include services connected with activity holidays, sport, transport, culture and tradition.
- 2 To implement the features of the service that add value to it and enable it to meet the needs of its clients, both internal and external.
- 3 To meet applicable legal requirements in the areas of the environment, safety and occupational risk prevention, as well as any other requirement that might affect the different operational units of FGC Turisme i Muntanya.
- 4 To achieve sustained, steady growth in visitor numbers and make preserving and caring for the environment a value and a strategy of the company, and as such to make them part of its own operations and management model.
- 5 To design and implement our products and run our organisation in such a way as to ensure flexible, timely services, adapted to clients' needs and with a high level of quality and care for the environment.
- 6 To give all our staff suitable training and equip them with the necessary means to run services according to established procedures in terms of the environment, safety and quality.
- 7 To foster corporate social responsibility, affecting the spheres of the interest groups identified, and give balanced satisfaction to all the people and groups that interact with FGC Turisme i Muntanya.
- 8 To make this policy a part of the company culture, contributing to the process of constant improvement and prevention of pollution, and to involve everybody who works at FGC Turisme i Muntanya in it, as well as its stakeholders.
- 9 To make clear the environmental, safety and quality criteria in our services, products and activities so that our interest groups play an active role in them and see them as a fundamental value.
- 10 To document, implement, keep up and review this policy, as well as setting and planning goals that make it possible to assess the positive environmental performance of FGC Turisme i Muntanya, affecting the reasonable, sustainable and efficient use of the energy and natural resources available.



**Col·laboreu en la recollida selectiva**  
Colabore en la recogida selectiva  
Collaborez au ramassage sélectif des déchets  
Co-operate in the sectionalised rubbish collection



**Cuideu l'entorn.**  
Respecteu la flora i la fauna  
Cuide el entorno.  
Respete la flora y la fauna  
Faites attention à l'environnement.  
Respectez la flore et la faune  
Take care of the environment.  
Respect the flora and fauna



**No enceneu foc**  
No encienda fuego  
N'allumez pas de feu  
Do not light fires



**Feu bon ús de les instal·lacions i de l'aigua**  
Haga un buen uso de las instalaciones y del agua  
Faites bon usage des installations et de l'eau  
Use the water supplies properly