



Agencia de Viajes

# AVVENTURA EN ACCIÓN





# ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
1. TRÁMITES DE CONSTITUCIÓN Y DOCUMENTACIÓN.....	4
2. FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE .....	7
3. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL VIAJE... .....	8

# Introducción

La puesta en marcha de Aventura en Acción requiere una planificación rigurosa que garantice el cumplimiento normativo, la viabilidad operativa y la confianza del cliente desde el primer momento. Al tratarse de una empresa especializada en la creación y comercialización online de packs sorpresa de turismo activo, resulta imprescindible estructurar el proceso de constitución atendiendo tanto a la normativa turística específica como a los requisitos generales de creación empresarial.

Este documento expone de forma ordenada los trámites necesarios para iniciar la actividad de manera legal y segura, diferenciando entre los procedimientos exigidos por la normativa turística de la Comunidad Valenciana y los pasos administrativos propios de la constitución de una Sociedad Limitada. Asimismo, se abordan los elementos clave relacionados con la protección del consumidor, la gestión de la calidad y la relación con el cliente, aspectos fundamentales en un sector donde la seguridad, la experiencia y la confianza son determinantes.

# 1. Trámites de constitución y documentación necesaria

Para poner en marcha nuestra empresa, es fundamental seguir un proceso de constitución estructurado y alineado con la normativa vigente.

Como empresa especializada en la creación y venta online de packs sorpresa de turismo activo, debemos cumplir con dos bloques diferenciados de requisitos: por un lado, los trámites turísticos específicos exigidos por la Comunidad Valenciana, y por otro, los trámites generales necesarios para constituir la empresa como Sociedad Limitada y comenzar la actividad de forma legal.

Al final del documento se incluirá el enlace al Excel con los costes aproximados para ofrecer una visión económica completa del proceso.

## **1. Trámites Turísticos según la normativa de la Comunidad Valenciana**

La actividad de intermediación turística en la Comunidad Valenciana, incluyendo la organización de experiencias, actividades deportivas y packs combinados, está regulada por la Ley de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunidad Valenciana. Y en el Registro de Empresas y Actividades Turísticas de la Generalitat Valenciana, es donde se gestionan las inscripciones obligatorias para operar.

Los trámites principales dentro de este bloque son los siguientes:

- **Registro de la actividad turística.**

Aventura en Acción se inscribe como empresa intermediaria de servicios turísticos. Como nuestra oferta se basa en packs sorpresa gestionados con proveedores nacionales de aventura, esta inscripción es imprescindible para poder vender legalmente nuestras experiencias en España.

- **Documentación obligatoria.**

La Generalitat solicita información sobre la estructura de la empresa, el tipo de actividad, los servicios ofrecidos y la responsabilidad asumida como intermediarios en la experiencia del cliente.

Para la garantía financiera utilizaremos el seguro de caución y RC.

Uno de los requisitos más importantes. Esta garantía protege al cliente frente a insolvencias o incumplimientos graves de la empresa. Funciona como un “aval” obligatorio y demuestra que Aventura en Acción opera con solvencia y seguridad. Este seguro, además, es la llave que permite completar la inscripción en Turismo y comenzar a trabajar de manera legal. Y será con la compañía CESCE.

- **Hojas de Reclamaciones.**

Aventura en Acción deberá disponer de hojas de reclamaciones oficiales de la Comunidad Valenciana, tal como exige la normativa autonómica de defensa del consumidor. Las hojas de reclamaciones deben estar disponibles en versión electrónica, ya que operamos exclusivamente online. En la página web habilitaremos un espacio visible donde el cliente pueda solicitar o descargar el modelo oficial.

**Imagen 1:** Hoja de reclamaciones.

- **Comunicación.**

Una vez presentada toda la documentación, se realiza una comunicación responsable ante la Generalitat para autorizar el inicio de la actividad turística. Este paso valida que Aventura en Acción cumple con los requisitos exigidos.

## **2. Trámites Generales de Constitución de la Sociedad Limitada**

Paralelamente a los trámites turísticos, se deben gestionar los pasos administrativos para constituir y poner en marcha una Sociedad Limitada. La mayoría de estas gestiones se formalizan directamente en notaría, ya que es el órgano responsable de validar la creación de la empresa.

Nuestros principales trámites son:

- **Escritura pública de constitución**

Incluye la redacción de los estatutos sociales, la definición del capital social y la firma ante notario. Este documento es la base legal de Aventura en Acción.

- **Inscripción en el Registro Mercantil.**

Una vez firmada la escritura, la empresa se inscribe en el Registro Mercantil, quedando oficialmente constituida.

- **Obtención del NIF y alta en Hacienda.**

Tras la inscripción, se obtiene el NIF definitivo y se da de alta la actividad económica correspondiente en Hacienda.

- **Propiedad intelectual y digital.**

Para consolidar nuestra identidad corporativa, se registra la marca comercial Aventura en Acción y se adquiere el dominio web. Esto asegura la protección de la marca tanto en el mercado como en el entorno digital.

- **Contratos, acuerdos y documentación interna.**

Hemos preparado la documentación relativa a su organización, incluyendo contratos internos, acuerdos con proveedores de aventura, hoteles, restaurantes y otros servicios turísticos necesarios para completar los itinerarios de los packs sorpresa.

- **Visualización de los costes**

Para que se pueda entender el impacto económico de cada paso, aquí dejamos el documento Excel con todos los costes estimados, incluyendo trámites turísticos, trámites generales, seguros, tecnología y equipamiento del equipo.

## 2. Fidelización

La fidelización de clientes en la agencia se basa en la construcción de relaciones duraderas, no en acciones puntuales. En el turismo activo, donde la experiencia, la confianza y la seguridad son factores decisivos, el objetivo es que el cliente perciba a la agencia como su referente habitual para vivir nuevas aventuras.

Desde el primer contacto se trabaja una atención personalizada, identificando el perfil del cliente, su nivel técnico, sus expectativas y el tipo de experiencia que desea realizar. Esta información se registra y se utiliza en futuras comunicaciones para ofrecer propuestas adaptadas, evitando recomendaciones genéricas y reforzando la sensación de trato exclusivo.

Tras la realización del viaje o actividad, se mantiene el contacto con el cliente mediante comunicaciones personalizadas, agradeciendo su confianza y manteniéndolo informado de nuevas experiencias, salidas especiales o actividades acordes a sus intereses. Se fomenta la repetición mediante ventajas para clientes recurrentes, como descuentos progresivos, prioridad en reservas, acceso anticipado a nuevas actividades o packs de experiencias combinadas.

La fidelización también se apoya en la creación de una comunidad en torno a la agencia, donde los clientes se sientan parte del proyecto. A través de redes sociales, newsletters o eventos exclusivos, se refuerza el vínculo emocional con la marca y se potencia la recomendación boca a boca, clave en el turismo de aventura.

### 3. Encuestas de satisfacción

Con el fin de garantizar la mejora continua de los servicios ofrecidos, la agencia realiza encuestas de satisfacción a todos los clientes una vez finalizado el viaje o la actividad. Estas encuestas se envían en un plazo máximo de 48 a 72 horas, cuando la experiencia aún está reciente y las valoraciones son más precisas.

Las encuestas están diseñadas para ser breves, claras y fáciles de completar, combinando preguntas cerradas con una valoración numérica y preguntas abiertas que permitan al cliente expresar su opinión de forma libre. Se evalúan aspectos como la organización previa, la información recibida, la seguridad durante la actividad, la profesionalidad de los guías, el estado del material, la calidad de los servicios contratados y la experiencia global.

Los resultados obtenidos se analizan de manera periódica y se utilizan como herramienta de gestión interna. Las valoraciones positivas sirven para reforzar los puntos fuertes de la agencia y como base para acciones de comunicación y reputación online. Las valoraciones negativas o sugerencias se tratan como oportunidades de mejora, permitiendo detectar posibles fallos y aplicar medidas correctoras en la planificación, la selección de proveedores o la ejecución de las actividades.

De este modo, las encuestas de satisfacción se convierten en un instrumento clave para asegurar la calidad del servicio, incrementar la confianza del cliente y consolidar la imagen de la agencia como una empresa comprometida con la excelencia y la mejora continua.

La correcta constitución de Aventura en Acción no solo responde a una obligación legal, sino que se convierte en un pilar estratégico para garantizar la solvencia, la profesionalidad y la sostenibilidad del proyecto. El cumplimiento de la normativa turística de la Comunidad Valenciana, junto con la adecuada formalización de la Sociedad Limitada, permite operar con seguridad jurídica y transmitir confianza tanto a clientes como a proveedores.

La incorporación de garantías financieras, seguros obligatorios, hojas de reclamaciones y una comunicación responsable ante la administración refuerza el compromiso de la empresa con la protección del consumidor y la calidad del servicio. A su vez, la atención a la identidad corporativa, la documentación interna y los acuerdos con colaboradores consolida una estructura empresarial preparada para crecer.

Por último, la apuesta por la fidelización de clientes y la implantación de encuestas de satisfacción como herramienta de mejora continua posicionan a la agencia como una empresa orientada al largo plazo, centrada en la experiencia del cliente y en la optimización constante de sus procesos. Todo ello configura una base sólida para el desarrollo de Aventura en Acción como referente en el sector del turismo activo y experiencial.



**¡GRACIAS POR TU  
ATENCIÓN!**

**Aventura en Acción**