



TENERIFE

100% VIDA



Carta por la Sostenibilidad para el **Avistamiento de cetáceos**



Carta por la Sostenibilidad para el **Avistamiento de cetáceos**

Versión 2. Mayo 2018

Contenidos

- 01 Propósito, visión 2025 y principios inspiradores.
- 02 Compromisos de las empresas adheridas.
- 03 Sistema de evaluación.
- 04 Roles de las partes implicadas, hoja de ruta para lograr la Visión 2025 e indicadores de progreso.

Propósito

Los miembros de esta Carta por la Sostenibilidad queremos **impulsar la voluntad del sector** del avistamiento de cetáceos de Tenerife **de mantener nuestra profesión y legar a las futuras generaciones una naturaleza marina viva.**

Queremos contribuir, como profesionales comprometidos en **ser los custodios de los cetáceos**, a **potenciar Tenerife como un espacio turístico sostenible que impacta positivamente en la población local y en aquellos que lo visitan.**



Visión 2025

Que Tenerife seamos un espacio turístico que sabe convivir y cuidar el hogar de los cetáceos, un modelo de sostenibilidad para otros lugares del mundo que como nosotros también comparten sus costas con ballenas y delfines. Para ello habremos logrado conservar nuestras poblaciones de cetáceos, respetando la capacidad de carga de las diferentes actividades que se realizan en el mar, y ofreciendo una actividad de avistamiento de cetáceos significativa, respetuosa y de alto valor añadido.

Empresas, administraciones y población local trabajamos juntos, comprometidos y alineados para garantizar el respeto a nuestro entorno y el derecho de su disfrute por parte de las generaciones futuras.

La Carta por la sostenibilidad es un sello que demuestra nuestro compromiso con la Naturaleza de cara a las personas que nos visitan, las administraciones y la población local.



Principios inspiradores

- 01 Buscamos transmitir **experiencias significativas y transformadoras.**
- 02 Nuestro producto turístico ha de **estar a la altura del excepcional valor de este entorno único.**
- 03 **Cuidamos el medio ambiente, el mar y a la comunidad local.**
- 04 **Cumplimos con toda la normativa vigente.**
- 05 **Somos transparentes, comprometidos y buscamos juntos la mejora continua del sector.**



Carta por la
Sostenibilidad
para el **Avistamiento**
de cetáceos

Compromisos
de las empresas adheridas

Compromiso 1

Transmitir experiencias significativas y transformadoras

Verificadores	Método de evaluación
1.1 El promedio de valoración de la experiencia significativa y transformadora por los clientes (0-10) obtenida sobre una muestra suficiente y de forma independiente supera el umbral establecido.	Encuestas independientes
1.2 El promedio de probabilidad de recomendación a un amigo (0-10) por parte de los clientes obtenido sobre una muestra suficiente y de forma independiente supera el umbral establecido.	Encuestas independientes



Compromiso 2

Ofrecer un producto turístico a la altura de este entorno único

Verificadores	Método de evaluación
2.1 La empresa cuenta con un intérprete del medio marino acreditado por Turismo de Tenerife para guiar grupos de más de 25 pasajeros. En caso de embarcaciones que no alcancen este número de pasajeros, el patrón puede ejercer las funciones de guía y en cualquier caso la persona que preste esta función posee la acreditación de Turismo de Tenerife.	Auditoria anual
2.2 La empresa acredita la formación en el manual de buenas prácticas de todo su personal de atención al público, vendedores y demás personal de las embarcaciones que posee. La empresa toma medidas activas para garantizar que el personal de terceras partes que también venden sus productos recibe la formación adecuada.	Auditoria anual
2.3 La empresa mantiene la limpieza de la embarcación en un nivel adecuado antes de cada servicio.	Auditoria anual / Cliente misterioso
2.4 La tripulación que presta el servicio mantiene un nivel de limpieza adecuado, va uniformada y visiblemente identificada.	Auditoria anual / Cliente misterioso
2.5 La empresa facilita información completa sobre sus productos turísticos (duración, precio, horario, servicios ofertados, recomendaciones, consejos prácticos), sobre los recursos naturales que caracterizan la actividad de avistamiento (especies y características de los cetáceos, aves marinas, zona costera, etcétera) y sobre la Carta por la Sostenibilidad en sus oficinas <u>y en todos los puntos de venta</u> (incluida la web).	Auditoria anual



Compromiso 2

Ofrecer un producto turístico a la altura de este entorno único

Verificadores	Método de evaluación
2.6 La empresa mantiene al menos un canal en redes sociales activo con al menos una publicación semanal.	Auditoria anual
2.7 La empresa facilita información completa en cada servicio compuesta de: 1) bienvenida y presentación de la tripulación; 2) organización de la actividad (duración, recorrido, recomendaciones y consejos prácticos); 3) comportamiento a bordo durante la actividad y durante la observación de cetáceos con indicaciones básicas de seguridad y pautas de comportamiento en caso de emergencia; 4) recursos naturales que se podrán observar en la ZEC y su interpretación; 5) aspectos de concienciación ambiental para poder contribuir en la conservación de la naturaleza y; 6) divulgación sobre la Carta por la Sostenibilidad.	Cliente misterioso
2.8 La empresa mantiene la asistencia de al menos una persona del equipo de cada embarcación a actividades vinculadas a la Carta organizadas por Turismo de Tenerife.	Auditoria anual
2.9 La empresa cuenta con una política de cancelación en caso de condiciones de mar desfavorables que está disponible en la información comercial que facilita a sus clientes (web, folletos, carteles, acciones de venta). Esta política incluye un pre-aviso de mala mar a los clientes, basado en avisos emitidos por alguna fuente oficial, y las condiciones de re-embolso establecidas en caso de cancelación.	Auditoria anual / Cliente misterioso



Compromiso 3

Cuidar el medio ambiente, el mar y a la comunidad local

Verificadores	Método de evaluación
3.1 La empresa realiza maniobras de acercamiento respetuoso a los animales acorde a la legislación vigente en cada servicio.	Auditoria anual / Cliente misterioso
3.2 La empresa toma medidas específicas relacionadas con evitar el impacto sonoro sobre el medio tanto en referencia a los cetáceos como en relación a las aves, animales protegidos y otras posibles actividades que se estén realizando en el entorno. Entre las medidas que se toman se incluye no usar la megafonía en presencia de cetáceos y aves marinas y evitar acercarse a menos de 250 metros de zonas vulnerables de la costa en épocas de nidificación. En especial para el Águila pescadora entre los meses de enero a agosto.	Auditoria anual / Cliente misterioso
3.3 La empresa realiza una gestión selectiva de residuos a bordo.	Auditoria anual / Cliente misterioso
3.4 La empresa realiza una gestión selectiva de residuos en sus oficinas	Auditoria anual
3.5 La empresa no hace uso de plásticos desechables u otro tipo de materiales no biodegradables durante las excursiones.	Auditoria anual / Cliente misterioso
3.6 La empresa hace uso de productos de origen local en las comidas y bebidas que sirve a bordo.	Auditoria anual / Cliente misterioso
3.7 La empresa utiliza productos de limpieza con certificación Eco-label europea o equivalente para sus embarcaciones y oficinas salvo para los casos en los que la normativa específica no lo permita.	Auditoria anual
3.8 La empresa realiza anualmente acciones de divulgación ambiental para concienciar a la población local.	Auditoria anual
3.9 La empresa participa activamente en proyectos de investigación o/y conservación facilitando recursos o datos a equipos de investigación o/y conservación reconocidos.	Auditoria anual
3.10 La empresa realiza recogida de residuos en el medio marino durante las excursiones.	Auditoria anual/ Cliente misterioso

Compromiso 4

Cumplir toda la normativa vigente

Verificador	Método de evaluación
4.1 Las empresas mantienen en regla todos los aspectos legales establecidos a nivel ambiental, de navegación, laboral, económica y fiscal en todas sus embarcaciones: 1) Bandera azul del Gobierno de Canarias. 2) Autorización administrativa para la actividad recreativa de observación de cetáceos del Ministerio de Medio Ambiente. 3) Capitán registrado en Capitanía Marítima y asegurado en el Registro Especial del Mar. 4) Tripulación con la formación oficial exigida. 5) Empleados con contrato de trabajo acorde a la legislación vigente. 6) Embarcaciones aseguradas con seguro de responsabilidad civil y el seguro obligatorio de pasajeros. 7) Puntos de venta legales. 8) Estar al corriente con la Agencia Tributaria y la Seguridad Social.	Auditoria anual



Compromiso 5

Ser transparentes,
comprometidos y en búsqueda
de la mejora continua

Verificadores	Método de evaluación
5.1 La empresa adherida cumple con todos los compromisos de la Carta por la Sostenibilidad <u>en todas sus embarcaciones</u> .	Auditoria anual
5.2 La empresa presenta en fecha y forma el cuestionario anual de rendición de cuentas estandarizado acerca del cumplimiento de los compromisos de esta Carta por la Sostenibilidad.	Auditoria anual
5.3 El promedio de valoración interna del equipo humano de la empresa acerca del cumplimiento de los compromisos de la Carta, obtenido de forma independiente y sobre una muestra suficiente, alcanza los umbrales establecidos.	Auditoria anual





TENERIFE

100% VIDA

Carta por la
Sostenibilidad
para el **Avistamiento
de cetáceos**

Sistema de
evaluación
de las empresas adheridas

Versión 2. Junio 2018

Sistema de evaluación

Componentes

01 CUESTIONARIO

Anualmente, cada empresa adherida ha de completar un cuestionario estandarizado rindiendo cuentas de los compromisos y aportando información para la auditoria anual.

02 CLIENTE MISTERIOSO

Anualmente Turismo de Tenerife realizará una visita de cliente misterioso a cada empresa adherida para comprobar directamente *in situ* el cumplimiento de los compromisos de la Carta.

06 AUDITORIA ENTRE PARES

En los próximos años se pretende reforzar el trabajo en equipo dentro de los miembros de la Carta incluyendo la participación activa de las empresas en las auditorias ajenas.

05 AUDITORIA

Con la información recopilada mediante el cuestionario, el cliente misterioso, las encuestas y el protocolo de mejora se cerrará la evaluación a cada miembro mediante una auditoria realizada por Turismo de Tenerife.

03 PROTOCOLO DE MEJORA

Es un protocolo abierto y establecido para que cualquier persona, miembro o no de la Carta, pueda trasladar incidencias o propuestas para mejorar esta Carta por la Sostenibilidad.

04 ENCUESTAS INDEPENDIENTES

Turismo de Tenerife, en colaboración con las empresas adheridas, llevará a cabo encuestas independientes tanto a los clientes de cada empresa como a su personal.



Sistema de evaluación

Principios

El funcionamiento del sistema de evaluación se realizará en base a los siguientes principios que aplicarán tanto a Turismo de Tenerife como agente evaluador, como a las empresas evaluadas:

- 01 **Conducta ética:** la confianza, la integridad, la **confidencialidad** y la discreción como elementos esenciales para evaluar.
- 02 **Imparcialidad y objetividad:** los hallazgos, conclusiones e informes de auditoria reflejarán con veracidad y exactitud las actividades desarrolladas durante la evaluación. Se informará con objetividad de los obstáculos encontrados y las opiniones divergentes sin resolver entre quien evalúa y quien es evaluada.
- 03 **Profesionalidad y diligencia:** la persona que evalúa contará con las competencias necesarias y procederá con la debida diligencia, de acuerdo con la importancia de la tarea y la confianza depositada en ella por la parte evaluada.
- 04 **Independencia:** la persona que evalúa es independiente de la actividad evaluada y está libre de sesgo y conflicto de intereses, manteniendo una actitud objetiva para asegurar que los hallazgos y conclusiones de la auditoria se basan exclusivamente en las evidencias encontradas durante la evaluación.
- 05 **Enfoque basado en la evidencia:** las evidencias de la evaluación son verificables. Están basadas en información disponible y obtenida durante el proceso de evaluación.



Sistema de evaluación

01 Cuestionario

Se trata de un cuestionario que cada empresa debe remitir anualmente a Turismo de Tenerife y que incluye:

- Información administrativa básica: datos de contacto, embarcaciones y personal de la empresa.
- Evidencias que la empresa declara poseer para justificar el cumplimiento de cada uno de los compromisos de la carta.

La idea es que la información del Cuestionario quede registrada de forma que anualmente pueda rescatarse para incorporarla fácilmente al nuevo cuestionario, evitando tener que dedicar mucho tiempo a rellenar la información que se repita.



Sistema de evaluación

02 Cliente misterioso

Turismo de Tenerife contratará anualmente este tipo de visita. La empresa que lo realice visitará cada una de las empresas adheridas como cliente, sin que las mismas sepan quien y cuando se realizará la visita.

En dicha visita se evaluará el cumplimiento de los verificadores que directamente puedan ser evaluados durante la misma:

- Limpieza de la embarcación (2.3) y limpieza, uniforme e identificación del personal a bordo (2.4).
- Información sobre el producto y los recursos naturales en el punto de venta (2.5).
- Calidad y veracidad de la información facilitada durante el servicio (2.7) y Política de cancelación (2.9).
- Maniobras de acercamiento respetuoso a los cetáceos (3.1) e impacto sonoro (3.2).
- Gestión de residuos a bordo y en las oficinas (3.3 y 3.4), uso materiales no biodegradables (3.5), uso de producto local (3.6) y recogida de residuos durante las excursiones (3.10).



Sistema de evaluación

03 Protocolo de mejora

Turismo de Tenerife establecerá y dará publicidad a un canal abierto y directo de comunicación que permita a cualquier persona:

- Comunicar incidencias de cualquier índole relativas al cumplimiento de los compromisos de la Carta por parte las empresas adheridas.
- Proponer mejoras a la Carta que permitan avanzar a sus miembros en el cumplimiento de su Propósito y el logro de su Visión 2025.

Este es el canal que habrán de hacer uso las propias empresas adheridas a la Carta para comunicar alguna incidencia o dar solución a cualquier conflicto que pudiera generarse.

Este protocolo establece que:

- Se asignará un código de seguimiento a cada caso, que deberá obtener algún tipo de respuesta por parte de Turismo de Tenerife en un plazo razonable según las características del tema en cuestión.
- Se solicitará a la persona que inicie el caso, si no las aporta de partida, evidencias contrastables que permitan abordar la situación de forma objetiva.
- El protocolo busca fomentar el compromiso y la colaboración entre los miembros de la Carta por lo que se espera de las partes implicadas un espíritu constructivo y resolutivo.
- En caso de conflicto, las partes implicadas deberán, en primer lugar, buscar una solución entre ellas mediante el diálogo según se recoge en el punto anterior. En caso de no lograr avanzar mediante este medio, podrán solicitar de mutuo acuerdo la mediación de otro miembro adherido a la Carta o, en su defecto, de Turismo de Tenerife.
- Las soluciones adoptadas deberán velar en todo caso por aportar valor al propósito de la Carta, su Visión y sus Principios inspiradores.



Sistema de evaluación

04 Encuestas independientes

Turismo de Tenerife realizará periódicamente, en colaboración con las empresas adheridas, encuestas a clientes y al personal de las empresas para obtener información directa de las percepciones de ambos grupos acerca del cumplimiento de los compromisos de la Carta.

Particularmente a los **clientes** se les preguntará acerca de:

- El carácter significativo y transformador que la experiencia vivida a podido suponer para ellos. Esto se realizará mediante preguntas indirectas que permitan evaluar adecuadamente este aspecto.
- La probabilidad de recomendación de la experiencia vivida a un amigo.

Las empresas habrán de colaborar en la elaboración de estas encuestas para garantizar que al menos un porcentaje significativo de sus clientes responden a la misma.

Al **personal de las empresas** se les preguntará acerca de:

- Valoración general sobre el cumplimiento de los compromisos.
- Percepción individualizada del cumplimiento de cada uno de los compromisos.

Las empresas habrán de colaborar en la elaboración de estas encuestas para garantizar que al menos un porcentaje significativo de su personal responde a la misma.

Ambos tipos de encuestas serán totalmente anónimas y lo más ágiles posibles para facilitar su contestación y la captura de datos.



Sistema de evaluación

05 Auditoria

Turismo de Tenerife realizará anualmente una auditoria a cada empresa adherida para verificar el cumplimiento de todos los compromisos y verificadores acorde al siguiente proceso:



Sistema de evaluación

06 Auditoria entre pares

Con el fin de mejorar la colaboración entre las empresas adheridas y fortalecer el trabajo en equipo, en los próximos años se ensayarán fórmulas que permitan integrar la auditoria entre pares como parte del proceso de evaluación.

Para ello se seleccionarán aquellos compromisos y verificadores en los que por un lado se minimice el conflicto de intereses y, por otro, se consideren aspectos estratégicos para impulsar la sostenibilidad del sector y la imagen de coherencia de la Carta.





TENERIFE
100% VIDA

Carta por la
Sostenibilidad
para el **Avistamiento
de cetáceos**

Roles
de las partes
implicadas,
hoja de
ruta
para alcanzar la
Visión 2025 e
indicadores
de progreso

Versión 2. Junio 2018

Roles

En esta nueva etapa de la Carta por la Sostenibilidad del Avistamiento de Cetáceos se plantea ampliar el ámbito de la carta a nuevos roles, así como explicitar los que ya existían:



Turismo de Tenerife

Velar por el buen funcionamiento de la Carta por la Sostenibilidad.

Llevar a cabo los procesos de ingreso, seguimiento de compromisos y en su caso salida de empresas y aliados adheridos a la Carta de Sostenibilidad.

Arbitrar o mediar en la gestión de incidencias y conflictos.

Impulsar el reconocimiento de la Carta por la Sostenibilidad entre turistas, población local e instituciones públicas y privadas.

Establecer, de forma colaborativa con las empresas del sector y otros actores implicados, los contenidos y compromisos de la Carta por la Sostenibilidad, actualizándolos cuando sea necesario para la buena marcha de su funcionamiento.

Definir y gestionar el sistema de acreditación de Interpretes del medio marino asegurando que las personas que sean acreditadas tengan las capacidades y actitudes necesarias para desarrollar la experiencia significativa y transformadora que constituye uno de los pilares fundamentales de la Carta por la Sostenibilidad.



Empresas adheridas a la Carta

Cumplir con los compromisos establecidos, rindiendo cuentas periódicamente de forma abierta y transparente.

Colaborar en el desarrollo de los objetivos compartidos.

Participar de forma constructiva en los procesos internos de funcionamiento de la Carta de Sostenibilidad, particularmente en la gestión de incidencias y resolución de conflictos, aportando valor al cumplimiento de los objetivos establecidos.



Aliados

Realizar una declaración pública de adhesión a la Carta.

Identificar aspectos en los que pueden aportar valor a los objetivos y principios de la Carta y coordinar acciones concretas con Turismo de Tenerife para ponerlos en marcha.

Divulgar activamente la Carta de Sostenibilidad, sus valores y los puntos de contacto donde cualquier persona puede identificar y contactar a las empresas que participan en la misma.

Hoja de ruta

2018

Implantación de la nueva Carta en todas las empresas adheridas
Definición e implantación de la primera versión del sistema de evaluación
Definición e implantación de la primera versión del protocolo de mejora
Cuantificación inicial de indicadores globales de la Carta
Implantación de los compromisos mínimos que exige la nueva Carta
Puesta en marcha de una Campaña de promoción de la Carta entre turistas y locales
Impulso de medidas de vigilancia
Preparación del curso de acreditación de Interprete del Medio Marino

2019

Implantación de resto de compromisos que exige la nueva Carta
Actualización de evidencias admitidas para el cumplimiento de los compromisos
Curso de acreditación de Interprete del Medio Marino
Diseño de una estrategia para el desarrollo de alianzas
Impulso a la puesta en marcha del estudio de capacidad de carga para la ZEC

2020

Incremento significativo de la valoración de las experiencias por parte de los clientes
Incremento significativo en el % del número de empresas que están adheridas a la Carta, incrementando así la sostenibilidad del sector
Reducción drástica del % de empresas ilegales dentro del sector
Hoja de ruta clara para adaptar las actividades existentes a los requisitos de capacidad de carga identificados
Primeros pasos de desarrollo de la estrategia de alianzas
Mejora progresiva

2021 - 2022

Valoración de la experiencia significativa >9 para la mayoría de las empresas adheridas
Sector legalizado y mayormente integrado en la Carta
Ayuntamientos, Sector Educativo y Sector Turístico insular ampliamente adherido a la Carta y colaborando activamente en sus objetivos
Marca reconocida a nivel global
Mejora progresiva

2025

¡Visión alcanzada!

Indicadores de progreso

Indicador	Verificador de referencia
I.1 Promedio de valoración de la experiencia significativa por parte de los clientes	1.1
I.2 Promedio de probabilidad de recomendación a un amigo	1.2
I.3 Porcentaje de empresas del sector de avistamiento de cetáceos de Tenerife adscritas a la Carta por la Sostenibilidad.	-
I.4 Porcentaje de empresas del sector de avistamiento de cetáceos de Tenerife ilegales.	-
I.5 Número de interpretes del medio marino acreditados.	2.1
I.6 Porcentaje promedio del cumplimiento de los verificadores de la carta por parte de las empresas adheridas.	Todos
I.7 Número de incidencias registradas relativas al incumplimiento de las empresas adheridas al respecto del acercamiento respetuoso a los animales.	3.1
I.8 Número de incidencias registradas relativas al incumplimiento de las empresas adheridas al respecto del impacto sonoro a los cetáceos y las aves.	3.2
I.9 Número de personas que han participado en acciones de divulgación en las que han estado implicadas al menos una de las empresas adheridas a la Carta.	3.7
I.10 Número de proyectos de investigación o conservación en los que ha colaborado al menos alguna de las empresas adheridas a la Carta.	3.8
I.11 Kilogramos de residuos recogidos en el medio marino por las empresas adheridas a la Carta.	3.9
I.12 Promedio de valoración interna del personal de las empresas adheridas al respecto del cumplimiento de los compromisos y verificadores de la Carta.	5.3