

RESERVA DE BIOSFERA LANZAROTE**EMPRESA DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS:**

[Aloe plus Lanzarote, S.L.]

INFORME PARA LA ADHESIÓN AL CLUB DE PRODUCTO TURÍSTICO**RESERVAS DE BIOSFERA ESPAÑOLAS****VISITAS TÉCNICAS**

- Fecha y hora de la visita de Diagnóstico:
- Fecha y hora de la visita de Verificación:
- Persona de la empresa que atiende las visitas:
- Técnico de la Reserva de la Biosfera de Lanzarote que realiza las visitas:

DATOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

| | |
|---|---|
| Razón social de la empresa: Aloe Plus Lanzarote, S.L. | |
| Nombre de la empresa: | |
| Número de Registro: | Año de apertura: |
| Tipo de establecimiento: | |
| Dirección: | |
| Localidad: Haría | Código Postal: |
| Persona de contacto: | Cargo: |
| Teléfono: | |
| Correo electrónico: | Página web: http://www.aloepluslanzarote.es/ |
| Blog: | Redes sociales: |
| Nº personas empleadas fijas: | Nº personas empleadas temporales: |

Breve descripción de la empresa:

La empresa Aloe Plus Lanzarote, S.L. se constituyó en el año 2007 con el objetivo de dedicarse a la comercialización de productos de cosmética natural, belleza y salud. Desde su creación, la evolución de la empresa se puede resumir en los siguientes hitos destacados:

2007: Puesta en marcha del 1º Centro de Interpretación del Aloe vera existente en el archipiélago de Canarias, situado en Arrieta, en la isla de Lanzarote.

2008: Puesta en marcha del 2º Centro de Interpretación del Aloe vera situado en Punta Mujeres. El Centro de Punta Mujeres se ha convertido en la actualidad en un punto de interés turístico y cultural en Lanzarote, tal y como fue declarado en 2010 por el Patronato de Turismo de Lanzarote y en 2011 por la unanimidad del Pleno del Cabildo de Lanzarote.

2009: Puesta en marcha de la tienda online (comercio electrónico). En la actualidad traducida en cinco idiomas y con las garantías que ofrece el Sello de Confianza Online, certificado de calidad online, líder en España y con todos los reconocimientos oficiales.

2010: Apertura de una nueva tienda localizada en la zona turística de Puerto del Carmen.

2011: Apertura de una nueva tienda localizada en las zonas turística de Playa Blanca.

2012: Apertura de una nueva tienda localizada en el Aeropuerto de Lanzarote. En 2012 fuimos adjudicatarios de un local localizado en la Terminal de Salidas del Aeropuerto de Lanzarote, con la oportunidad en 2013 de optar a un local de mayores dimensiones del cual también se nos concedió la licitación. Tras tres años de experiencia en una tienda en el interior de una terminal aeroportuaria, tenemos garantías de la viabilidad comercial y económica que nuestro modelo de negocio ofrece.

2013: Apertura de un nuevo Centro de Interpretación del Aloe vera en Yaiza.

2013: Apertura de una nueva tienda localizada en Arrecife.

2013: Apertura de una nueva tienda localizada en el Centro Comercial Biosfera Plaza.

2014: Apertura de una nueva tienda localizada en el núcleo turístico de Costa Tegui.

2014: Apertura de una nueva tienda en el núcleo turístico de Puerto de Carmen.

2014: Apertura de un nuevo Museo – Centro de Interpretación en la isla de La Graciosa.

2015: Apertura de un nuevo Centro de Interpretación en la Esperanza- Tenerife.

2016: Apertura de una nueva tienda localizada en la C/ Castillo – Santa Cruz de Tenerife.

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS

| REQUISITOS DE EMPRESAS DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS | | | | | | |
|---|--|-------------|------------------|----------------|------|------|
| Nº | REQUISITOS | DIAGNÓSTICO | | PLAN DE MEJORA | | |
| | | Obli | Recom | 2017 | 2018 | 2019 |
| 1 | Requisitos de apertura y funcionamiento | | | | | |
| 1.1 | Estar registrado en el Registro Oficial de Empresas y Actividades Turísticas de Canarias | X | | | | |
| 1.2 | Disponer de las correspondientes altas en los epígrafes adecuados en Hacienda estatal y canaria | X | | | | |
| 1.3 | Estar al corriente de sus obligaciones tributarias | X | | | | |
| 1.4 | Tener la licencia municipal de apertura vigente | X | | | | |
| 2 | Localización geográfica | | | | | |
| 2.1 | Las actividades se desarrollan dentro de un municipio incluido en la RB | X | | | | |
| 3 | Sistemas de Calidad | | | | | |
| 3.1 | Contar con una o varias certificaciones de calidad (Q calidad, ISO 9001, SICTED, MACT, Biosphere, Marcas autonómicas) o está en clubes de producto que incorporen requisitos de calidad. | | SICTED Club PTRB | | | |
| 4 | Oficina o equipamientos | | | | | |
| 4.1 | Dispone de elementos decorativos relacionados con la RB | | | X | | |
| 4.2 | Espacio acondicionado para la realización de actividades para los clientes | | X | | | |
| 5 | Actividades de la empresa | | | | | |
| 5.1 | Ofrece actividades compatibles con la estrategia de turismo sostenible y la normativa de protección del territorio aplicable | X | | | | |
| 5.2 | Se imponen limitaciones de número de participantes o limitaciones temporales para ofrecer actividades en lugares sensibles | X | | | | |
| 5.3 | Parte de las actividades ofertadas están basadas en el descubrimiento de la RB | X | | | | |
| 5.4 | Ofrece actividades con posibilidad de adaptación a personas con discapacidad | | X | | | |
| 6 | Seguridad de las actividades, medios y materias | | | | | |
| 6.1 | Cuenta con fichas de especificaciones técnicas de cada actividad que ofrece | X | | | | |
| 6.2 | Los materiales que requieren homologación, cumplen con la legislación | X | | | | |
| 6.3 | Tiene establecidos unos criterios de calidad para la compra de materiales empleados en las actividades, de acuerdo a su naturaleza y riesgo | X | | | | |
| 6.4 | Revisión periódica de los medios de transporte y materiales de las actividades | X | | | | |

| Nº | REQUISITOS | DIAGNÓSTICO | | PLAN DE MEJORA | | |
|----------|--|-------------|-----------|----------------|------|------|
| | | Obli | Recom | 2017 | 2018 | 2019 |
| 7 | Mejoras en comportamiento ambiental | | | | | |
| 7.1 | Realiza un seguimiento de los consumos de <u>energía</u> de su establecimiento y combustible de vehículos, embarcaciones, etc. | X | | | | |
| 7.2 | Utiliza medios de transporte de bajo requerimiento energético, adapta las actividades para reducir el consumo energético. | X | | | | |
| 7.3 | Informa a sus clientes que pueden desplazarse en el transporte público para acceder a las actividades que organiza la empresa | | No | X | | |
| 7.4 | Si dispone de establecimiento o instalaciones para el público (p.e. vestuarios), adopta medidas para el ahorro de luz. | X | | | | |
| 7.5 | Realiza seguimiento de consumos de <u>agua</u> . | X | | | | |
| 7.6 | Si dispone de establecimiento o instalaciones para el público (p.e. vestuarios), instala dispositivos de ahorro de agua. | X | | | | |
| 7.7 | Utiliza sistema de depuración adecuado o está conectado a la red de saneamiento municipal. | | X | | | |
| 7.8 | Realiza una gestión eficiente de sus <u>residuos</u> | X | | | | |
| 7.9 | Reducción de residuos: Prioriza los productos a granel frente a los envases individuales. | X | | | | |
| 7.10 | Prioriza materiales reciclados, reutilizables y/o reciclables frente a los de un solo uso. | X | | | | |
| 7.11 | Reutiliza los restos de materia orgánica para la producción de compostaje, alimentación de animales, etc. | | No | | | X |
| 7.12 | Reciclaje de residuos: Utiliza contenedores para cada tipo de residuos, a disposición del personal y los clientes para su adecuado tratamiento (envases, restos, papel, vidrio, orgánico). | X | | | | |
| 7.13 | Tiene una política de compras verdes (equipos, materiales, productos). | X | | | | |
| 7.14 | Instruye a su personal sobre buenas prácticas ambientales. | X | | | | |
| 7.15 | Informa a sus clientes y empleados sobre los datos relativos al consumo de energía, aguas y generación de residuos | | No | | X | |
| 7.16 | Aplica sistemas de gestión medioambiental: EMAS, ISO 14001 | | No | | | |
| 7.17 | Tiene sellos de sostenibilidad: CETS, RSC, marcas de sostenibilidad canarias | | Club PTRB | | | |

| Nº | REQUISITOS | DIAGNÓSTICO | | PLAN DE MEJORA | | |
|-----------|--|-------------|-------|----------------|------|------|
| | | Obli | Recom | 2017 | 2018 | 2019 |
| 8 | Sistema de contacto y reservas | | | | | |
| 8.1 | Adecuado sistema de atención telefónica. Al menos en horario laboral, por una persona autorizada para informar y formalizar una reserva. | X | | | | |
| 8.2 | Posibilidad de reserva por Internet | | No | | X | |
| 8.3 | Admite pago con tarjeta | | X | | | |
| 8.4 | Personal de contacto y reservas con idiomas | | X | | | |
| 9 | Personal | | | | | |
| 9.1 | Titulación exigida por la legislación vigente para el desarrollo de actividades complementarias de turismo. | X | | | | |
| 9.2 | Formación adecuada sobre tiempo libre, turismo, medio ambiente, sostenibilidad y primeros auxilios | | X | | | |
| 9.3 | Personal con formación y/o experiencia en comunicación e interpretación | | X | | | |
| 9.4 | Personal que habla correctamente dos o más idiomas | | X | | | |
| 10 | Promoción / comercialización | | | | | |
| 10.1 | Dispone de elementos de promoción propios y de calidad (material impreso, página web, blogs, redes sociales, etc.) | X | | | | |
| 10.2 | Figura en guías o espacios web especializados | | X | | | |
| 10.3 | Material informativo propio sobre su empresa. | X | | | | |
| 10.4 | Organiza y/o participa en eventos de promoción relacionados con la RB | | No | X | | |
| 11 | Relación con la Reserva de la Biosfera | | | | | |
| 11.1 | Da información sobre las Reservas de la Biosfera a los clientes. | X | | | | |
| 11.2 | Da información sobre el entorno donde se desarrolla la actividad a sus clientes (RB, ENP, ZEPA, Reserva marina...). | X | | | | |
| 11.3 | Comunica a sus clientes las medidas que está tomando a favor del turismo sostenible. | X | | | | |
| 11.4 | El personal de la empresa está formado expresamente sobre la RB | X | | | | |

| Nº | REQUISITOS | DIAGNÓSTICO | | PLAN DE MEJORA | | |
|--|---|--------------|-----------------------------------|-------------------------------------|------|------|
| | | Obli | Recom | 2017 | 2018 | 2019 |
| 12 | Apoyo al desarrollo local | | | | | |
| 12.1 | Contrata personal local en su empresa | X | | | | |
| 12.2 | Compra productos locales para desarrollar las actividades (alimentos y bebidas para las bolsas de comida, bastones, sombreros, etc.) | X | | | | |
| 12.3 | Informa sobre productos y establecimientos locales | X | | | | |
| 12.4 | Contribuye a proyectos de conservación y/o restauración del patrimonio natural y cultural | | X | | | |
| 12.5 | Apoya causas locales (donaciones a ONG, programas de voluntariado, etc.) | | X | | | |
| 13 | Comunicación | | | | | |
| 13.1 | Comunica a sus clientes las medidas que está tomando a favor de la sostenibilidad (información oral, escrito, en su web, en carteles al efecto). | X | | | | |
| 14 | Asociacionismo | | | | | |
| 14.1 | Pertenece a alguna asociación turística o a alguna vinculada al desarrollo local | | X | | | |
| 15 | Imagen del Club PTRB LZ (una vez aprobada su adhesión) | | | | | |
| 15.1 | Si tiene sede abierta al público, mantiene la placa identificativa de su pertenencia al Club de Producto RBE. Plazo de 12 meses para instalarla | | | X | | |
| 15.2 | En su promoción utiliza la imagen del Club de Producto RBE | | | X | | |
| 16 | Seguimiento y evaluación | | | | | |
| 16.1 | Realiza seguimiento del número de clientes y de sus características, y coopera en el seguimiento de la afluencia de la RB | X | | | | |
| 16.2 | Realiza seguimiento de sus repercusiones sobre el desarrollo sostenible (p.e. nº de empleos) | | X | | | |
| 16.3 | Envía Informes de consumo de energía, aguas y gestión de residuos para el seguimiento del Plan de Acción Insular de Sostenibilidad de Lanzarote (Estrategia 2020) | | No | | X | |
| Nº TOTAL DE REQUISITOS QUE CUMPLE | | 36/38 | 15/23 mín (30%) 7/23 | 15 + 7/23 más (20%) 12/23 | | |

RESULTADOS EN EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y PLAN DE MEJORA

REQUISITOS OBLIGADOS: la empresa de actividades complementarias cumple con 33 de los 38 requisitos obligatorios. Se indican a continuación los requisitos obligatorios que no se cumplen y la causa:

- 15.1. Si tiene sede abierta al público, mantiene la placa identificativa de su pertenencia al Club de Producto RBE. Plazo de 12 meses para instalarla. Este requisito lo cumplirá cuando desde la Oficina de la RB Lanzarote se entregue la placa identificativa.
- 15.2. En su promoción utiliza la imagen del Club de Producto RBE. Este requisito lo cumplirá cuando se apruebe su adhesión al Club.

REQUISITOS RECOMENDADOS: la empresa de actividades complementarias, tras el proceso de verificación, cumple con 15 de los 23 requisitos recomendados, por lo que supera el 30% recomendado para optar a su adhesión al Club.

PLAN DE MEJORA (cumplimiento del 20% de los requisitos recomendados): la empresa de actividades complementarias, tal y como establece el Club, se ha comprometido a cumplir, además, con otros 7 requisitos en los 3 años siguientes a su adhesión al Club (2017 – 2019).

En función de las características de la actividad, el tipo de negocio y los aspectos que se considera necesario mejorar, el Plan de Mejora establece los siguientes compromisos:

- 3.1. Dispone de elementos decorativos relacionados con la RB. Este requisito lo cumplirá durante el año 2017, actualmente trabaja en colaboración con la Oficina de la RB Lanzarote para editar distintos elementos informativos sobre la empresa y la RB.
- 7.3. Informar a sus clientes que pueden desplazarse en el transporte público a las actividades que organiza la empresa. Requisito que cumplirá la empresa en el año 2017.
- 7.11. Reutiliza los restos de materia orgánica para la producción de compostaje, alimentación de animales, etc. Requisito que cumplirá a partir de 2019.
- 7.15. Informa a sus clientes y empleados sobre los datos relativos al consumo de energía, aguas y generación de residuos. Requisito que cumplirá a partir del año 2018.
- 8.2. Posibilidad de reservar por Internet. Requisito que cumplirá la empresa a partir del año 2018.
- 10.4. Organiza y/o participa en eventos de promoción relacionados con la RB. Este requisito lo cumplirá a partir de 2017.
- 16.3. Envía Informes de consumo de energía, aguas y gestión de residuos para el seguimiento del Plan de Acción Insular de Sostenibilidad de Lanzarote (Estrategia 2020). Este requisito lo cumplirá a partir del año 2018.

DOCUMENTACIÓN ANEJA: Se aportan documentos anejos probatorios del cumplimiento de los requisitos en formato digital.

- 1.1. Fotocopia del registro de la empresa en el Registro Oficial de Empresas y Actividades Turísticas de Canarias. Intermediador turístico.
- 1.2. Fotocopias de los documentos de Hacienda (estatal y autonómica).
- 1.3. Fotocopia del certificado de estar al corriente de sus obligaciones tributarias.

ASISTENCIA A LAS JORNADAS FORMATIVAS SOBRE LA RB

El Manual del Club de Producto Reservas de Biosfera Españolas, establece que los establecimientos y servicios adheridos al Club deben participar en la formación específica para conocer en profundidad la Reserva de Biosfera Lanzarote y cómo transmitirla a sus clientes.

Se desarrolló una jornada de formación sobre la Reserva de la Biosfera de Lanzarote, desde el día 25 al 27 de noviembre de 2015, en horario de 17:00 a 20:30 horas, en la que se contó con la participación de **1** persona trabajadora de esta empresa.

Fdo. D^a.

Responsable de la Empresa

Aloe Plus Lanzarote, S.L.

Fdo. D.

Técnico de la RB Lanzarote

Cabildo de Lanzarote