

RESERVA DE BIOSFERA LANZAROTE**EMPRESA DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS:****[Lanzarote Active Club]****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:	
Nombre de la empresa:	
Número de Registro:	Año de apertura:
Tipo de establecimiento:	
Dirección:	
Localidad:	Código Postal:
Persona de contacto:	Cargo:
Teléfono:	
Correo electrónico: i	Página web:
Blog:	Redes sociales: Facebook Twitter Youtube Tripadvisor
Nº personas empleadas fijas:	Nº personas empleadas temporales:

Breve descripción de la empresa:

Lanzarote Active Club es una de las empresas de mejor reputación y mayor experiencia en su campo. Ofrecemos excursiones de senderismo, salidas de barco, observación de aves y experiencias enogastronómicas. Las excursiones son exclusivas a nuestra empresa y son diseñadas para pequeños grupos, así que cada participante recibe la debida atención y obtiene respuesta a todas sus preguntas. El tamaño reducido de los grupos también minimiza el impacto medioambiental, cosa que tomamos con mucha seriedad.

Servicios que ofrece la empresa: excursiones especializadas, turismo sostenible y responsable. Senderismo. Turismo ornitológico, Turismo de vino, geoturismo, ecoturismo.

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	No tiene local				
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.		No tiene	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 En la naturaleza o bodegas			
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 Algunas			
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.	No tiene local				
7.5	Realiza seguimiento de consumos de <u>agua</u> .	No tiene local				
7.6	Si dispone de establecimiento o instalaciones para el público (p.e. vestuarios), instala dispositivos de ahorro de agua.	No tiene local				
7.7	Utiliza sistema de depuración adecuado o está conectado a la red de saneamiento municipal.		No tiene local			
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 tiene local			
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		X			
7.16	Aplica sistemas de gestión medioambiental: EMAS, ISO 14001		No			
7.17	Tiene sellos de sostenibilidad: CETS, RSC, marcas de sostenibilidad canarias		No	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		X			
8.3	Admite pago con tarjeta		No			
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		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	No tiene sede				
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)		No			
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			
Nº TOTAL DE REQUISITOS QUE CUMPLE		33/38	14/23 mín (30%) 7/23	17/23 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:

- 1.4. Tener la licencia municipal de apertura vigente. No dispone de local.
- 7.4. Si dispone de establecimiento o instalaciones para el público (p.e. vestuarios), adopta medidas para el ahorro de luz. No adopta medidas para el ahorro de energía porque no dispone de local.
- 7.5. Realiza seguimiento de consumos de agua. No realiza seguimiento de consumo de agua porque no dispone de local.
- 7.6. Si dispone de establecimiento o instalaciones para el público (p.e. vestuarios), instala dispositivos de ahorro de agua. No instala dispositivos de ahorro de agua porque no tiene local.
- 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. No mantiene la placa identificativa de su pertenencia al Club porque no tiene local.

REQUISITOS RECOMENDADOS: la empresa de actividades complementarias, tras el proceso de verificación, cumple con 14 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 3 requisitos en los 3 años siguientes a su adhesión al Club (2016 – 2018).

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. Estar en clubes de producto que incorporen requisitos de calidad, participación en el Club de Producto Turístico Reservas de la Biosfera Lanzarote durante el año 2016.
- 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 2016.
- 7.17. Conseguir la marca de sostenibilidad del Club de Producto Turístico Reserva de la Biosfera de Lanzarote. Requisito que cumplirá la empresa a partir del año 2016.

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 **2** personas trabajadoras de esta empresa.

Fdo. D^a. Carmen Portella Ernest

Responsable de la Empresa

Lanzarote Active Club

Fdo. D. Juan Cazorla Godoy

Técnico de la RB Lanzarote

Cabildo de Lanzarote