

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

[Nombre de la empresa]

**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/a de la Reserva de la Biosfera de Lanzarote que realiza las visitas:

**DATOS BÁSICOS DE LA EMPRESA**

Razón social de la empresa:	
Nombre del establecimiento:	
Número de Registro:	Año de apertura:
Tipo de establecimiento:	
Dirección:	
Localidad:	Código Postal:
Persona de contacto:	Cargo:
Teléfono:	
Correo electrónico:	Página web:
Blog:	Redes sociales:
Nº personas empleadas fijas:	Nº personas empleadas temporales:
Breve descripción de la empresa:	

## CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS

REQUISITOS DE EMPRESAS DE ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS						
Nº	REQUISITOS	DIAGNÓSTICO		PLAN DE MEJORA		
		Obli	Recom	2016	2017	2018
<b>1</b>	<b>Requisitos de apertura y funcionamiento</b>					
1.1	Estar registrado en el Registro Oficial de Empresas y Actividades Turísticas de Canarias					
1.2	Disponer de las correspondientes altas en los epígrafes adecuados en Hacienda estatal y canaria					
1.3	Estar al corriente de sus obligaciones tributarias					
1.4	Tener la licencia municipal de apertura vigente					
<b>2</b>	<b>Localización geográfica</b>					
2.1	Las actividades se desarrollan dentro de un municipio incluido en la RB					
<b>3</b>	<b>Sistemas de Calidad</b>					
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.					
<b>4</b>	<b>Oficina o equipamientos</b>					
4.1	Dispone de elementos decorativos relacionados con la RB					
4.2	Espacio acondicionado para la realización de actividades para los clientes					
<b>5</b>	<b>Actividades de la empresa</b>					
5.1	Ofrece actividades compatibles con la estrategia de turismo sostenible y la normativa de protección del territorio aplicable					
5.2	Se imponen limitaciones de número de participantes o limitaciones temporales para ofrecer actividades en lugares sensibles					
5.3	Parte de las actividades ofertadas están basadas en el descubrimiento de la RB					
5.4	Ofrece actividades con posibilidad de adaptación a personas con discapacidad					
<b>6</b>	<b>Seguridad de las actividades, medios y materias</b>					
6.1	Cuenta con fichas de especificaciones técnicas de cada actividad que ofrece					
6.2	Los materiales que requieren homologación, cumplen con la legislación					
6.3	Tiene establecidos unos criterios de calidad para la compra de materiales empleados en las actividades, de acuerdo a su naturaleza y riesgo					
6.4	Revisión periódica de los medios de transporte y materiales de las actividades					

Nº	REQUISITOS	DIAGNÓSTICO		PLAN DE MEJORA		
		Obli	Recom	2016	2017	2018
<b>7</b>	<b>Mejoras en comportamiento ambiental</b>					
7.1	Realiza un seguimiento de los consumos de <u>energía</u> de su establecimiento y combustible de vehículos, embarcaciones, etc.					
7.2	Utiliza medios de transporte de bajo requerimiento energético, adapta las actividades para reducir el consumo energético					
7.3	Informa a sus clientes que pueden desplazarse en el transporte público para acceder a las actividades que organiza la empresa					
7.4	Si dispone de establecimiento o instalaciones para el público (p.e. vestuarios), adopta medidas para el ahorro de luz.					
7.5	Realiza seguimiento de consumos de <u>agua</u>					
7.6	Si dispone de establecimiento o instalaciones para el público (p.e. vestuarios), instala dispositivos de ahorro de agua.					
7.7	Utiliza sistema de depuración adecuado o está conectado a la red de saneamiento municipal.					
7.8	Realiza una gestión eficiente de sus <u>residuos</u>					
7.9	Reducción de residuos: Prioriza los productos a granel frente a los envases individuales					
7.10	Prioriza materiales reciclados, reutilizables y/o reciclables frente a los de un solo uso.					
7.11	Reutiliza los restos de materia orgánica para la producción de compostaje, alimentación de animales, etc.					
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)					
7.13	Tiene una política de compras verdes (equipos, materiales, productos)					
7.14	Instruye a su personal sobre buenas prácticas ambientales					
7.15	Informa a sus clientes y empleados sobre los datos relativos al consumo de energía, aguas y generación de residuos					
7.16	Aplica sistemas de gestión medioambiental: EMAS, ISO 14001					
7.17	Tiene sellos de sostenibilidad: CETS, RSC, marcas de sostenibilidad canarias					

Nº	REQUISITOS	DIAGNÓSTICO		PLAN DE MEJORA		
		Obli	Recom	2016	2017	2018
<b>8</b>	<b>Sistema de contacto y reservas</b>					
8.1	Adecuado sistema de atención telefónica. Al menos en horario laboral, por una persona autorizada para informar y formalizar una reserva.					
8.2	Posibilidad de reserva por Internet					
8.3	Admite pago con tarjeta					
8.4	Personal de contacto y reservas con idiomas					
<b>9</b>	<b>Personal</b>					
9.1	Titulación exigida por la legislación vigente para el desarrollo de actividades complementarias de turismo					
9.2	Formación adecuada sobre tiempo libre, turismo, medio ambiente, sostenibilidad y primeros auxilios					
9.3	Personal con formación y/o experiencia en comunicación e interpretación					
9.4	Personal que habla correctamente dos o más idiomas					
<b>10</b>	<b>Promoción / comercialización</b>					
10.1	Dispone de elementos de promoción propios y de calidad (material impreso, página web, blogs, redes sociales, etc.)					
10.2	Figura en guías o espacios web especializados					
10.3	Material informativo propio sobre su empresa					
10.4	Organiza y/o participa en eventos de promoción relacionados con la RB					
<b>11</b>	<b>Relación con la Reserva de la Biosfera</b>					
11.1	Da información sobre las Reservas de la Biosfera a los clientes					
11.2	Da información sobre el entorno donde se desarrolla la actividad a sus clientes (RB, ENP, ZEPA, Reserva marina...)					
11.3	Comunica a sus clientes las medidas que está tomando a favor del turismo sostenible					
11.4	El personal de la empresa está formado expresamente sobre la RB					

Nº	REQUISITOS	DIAGNÓSTICO		PLAN DE MEJORA		
		Obli	Recom	2016	2017	2018
<b>12</b>	<b>Apoyo al desarrollo local</b>					
12.1	Contrata personal local en su empresa					
12.2	Compra productos locales para desarrollar las actividades (alimentos y bebidas para las bolsas de comida, bastones, sombreros, etc.)					
12.3	Informa sobre productos y establecimientos locales					
12.4	Contribuye a proyectos de conservación y/o restauración del patrimonio natural y cultural					
12.5	Apoya causas locales (donaciones a ONG, programas de voluntariado, etc.)					
<b>13</b>	<b>Comunicación</b>					
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).					
<b>14</b>	<b>Asociacionismo</b>					
14.1	Pertenece a alguna asociación turística o a alguna vinculada al desarrollo local					
<b>15</b>	<b>Imagen del Club PTRB LZ (una vez aprobada su adhesión)</b>					
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					
15.2	En su promoción utiliza la imagen del Club de Producto RBE					
<b>16</b>	<b>Seguimiento y evaluación</b>					
16.1	Realiza seguimiento del número de clientes y de sus características, y coopera en el seguimiento de la afluencia de la RB					
16.2	Realiza seguimiento de sus repercusiones sobre el desarrollo sostenible (p.e. nº de empleos)					
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)					
<b>Nº TOTAL DE REQUISITOS QUE CUMPLE</b>		<b>38/38</b>	<b>0/23</b> mín (30%) 7/23	<b>0/23</b> más (20%) 12/23		

## RESULTADOS EN EL CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS Y PLAN DE MEJORA

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

- 
- 
- 

**REQUISITOS RECOMENDADOS:** la empresa de actividades complementarias, tras el proceso de verificación, cumple con ... 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 ..... 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:

- 
- 
- 

**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.
- 1.2. Fotocopias de los documentos de Hacienda (estatal y autonómica).
- 1.3. Fotocopia del certificado de estar al corriente de sus obligaciones tributarias.
- 1.4. Fotocopia de la licencia de apertura.
- 3.1. **Fotocopia de la certificación de Calidad.**
- 5. Informe de actividades que ofrece a los clientes (nº participantes, limitaciones temporales, discapacidad, etc.).
- 6. Fotocopias de las fichas técnicas de cada actividad (homologación de materiales, criterios de calidad, revisión de los medios de transporte y materiales de las actividades).
- 7.1., 7.5. y 7.8. Registro de los consumos de energía, agua y residuos.
- 7.2., 7.4., 7.6. Fotografías de las medidas adoptadas para el ahorro de energía y agua.
- 7.10. Fotografías de los materiales reciclados, reutilizables y/o reciclables.

- 7.12. Fotografías de los contenedores de residuos.
- 7.13. Informe de la política de compras.
- 7.14. y 11.4. Fotocopias de los certificados de formación del personal.
- 8.1. Protocolo de atención al cliente.
- 9.1. Fotocopias de la titulación exigida para el desarrollo de las actividades de la empresa.
- 10.1., 10.3. y 15.2. Fotografías de los elementos de promoción y material informativo.
- 11.1., 11.2. y 11.3. Fotocopias o fotografías de los elementos de información que se entregan a los clientes.
- 12.1. Certificado de residencia de las personas empleadas en la empresa.
- 12.2. Fotocopias de las compras de productos locales.
- 12.3. Fotocopias de la información de productos y establecimientos locales.
- 13.1. Fotocopias o imágenes de las medidas a favor de la sostenibilidad.
- 15.1. Fotografía de la placa identificativa del Club.
- 16.3. **Fotocopias de los informes de consumo de energía, agua y residuos.**

**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, el día ..... de ..... de 2015, en horario de ..... a ..... horas, en la que se contó con la participación de ..... personas trabajadoras de esta empresa.

Fdo. D./Dª. ....

Fdo. D./Dª. ....

Responsable de la Empresa

Técnico/a de la RB Lanzarote

.....

Cabildo de Lanzarote