

PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN TENERIFE



TENERIFE
100% VIDA

ÍNDICE:

1. Introducción	4
2. Compromiso del Visitante	6
3. Acciones de Turismo de Tenerife	8
4. Acciones de Medio Ambiente	12
5. Cartas, Manuales y Planes	14
6. Casos de éxito	24

Turismo de Tenerife
C/ Alcalde José Emilio García Gómez, 9
38005, Santa Cruz de Tenerife
Islas Canarias, España
info@webtenerife.com

Diseño y maquetación
Jargon15 Marketing Solutions S.L.

1 INTRODUCCIÓN

Este dossier recoge una serie de acciones, buenas prácticas, criterios, cartas, manuales, planes y casos de éxito que se han ido implementando en Tenerife durante los últimos años. Tanto las empresas como las administraciones y la población local han trabajado conjuntamente, comprometidos y alineados para garantizar el respeto del entorno natural y el derecho de su disfrute por parte de las generaciones futuras. Con ello, se quiere contribuir a potenciar la isla como un espacio turístico sostenible que impacta positivamente en la comunidad local y en aquellos que lo visitan.

► En Tenerife, el sector de la hostelería y servicios contribuye a la economía con más de un 60% del PIB. Es importante destacar además que **el 48% de la isla está ocupado por 43 espacios naturales protegidos** que convierten a nuestra isla en un enclave único. Además, el clima de Tenerife se caracteriza por la suavidad del estío y la calidez del invierno, y por la presencia constante del sol durante prácticamente todo el año. Con temperaturas que oscilan entre los 17°C en invierno y los 25°C en los meses más cálidos, el ambiente se refresca con la brisa marina y los vientos alisios. Estas

condiciones ambientales tan especiales, junto con la accidentada orografía de la isla permite encontrar climas muy diferentes de una zona a otra. De ahí que también sea una de los lugares con mayor biodiversidad de toda Europa. En ella habitan más de 800 especies de fauna y flora únicas en el mundo.

¿Qué se está haciendo para proteger los ecosistemas, garantizar el bienestar de la población local y promover el crecimiento económico sostenido e inclusivo?



2 COMPROMISO DEL VISITANTE

El turismo es una de las fuerzas motrices del crecimiento económico mundial y actualmente proporciona, en todo el mundo, uno de cada once puestos de trabajo. La conocida como Agenda 2030, establecida por las Naciones Unidas y con el consenso de la comunidad internacional, ha fijado 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que aspiran, entre otras cosas, a acabar con la pobreza extrema, combatir la desigualdad y la injusticia y afrontar el cambio climático.



Las naciones comprometidas con los ODS destacaron que tres de esos 17 Objetivos están estrechamente ligados al Turismo:

- ▶ **ODS 8:** Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.
- ▶ **ODS 12:** Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
- ▶ **ODS 14:** Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.



Esos son los que se han establecido a nivel mundial, pero en Turismo de Tenerife pensamos que es conveniente incluir tres más por nuestra condición insular y la vinculación al sector turístico:

- ▶ **ODS 6:** Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible.
- ▶ **ODS 7:** Garantizar el acceso a una energía asequible, fiable, sostenible y moderna para todos.
- ▶ **ODS 15:** Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar sosteniblemente los bosques, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y detener la pérdida de biodiversidad.



De acuerdo con estos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), queremos que tanto los turistas que nos visitan como la población local se comprometan con ellos y nos ayuden a preservar nuestro territorio, ecosistemas y tradiciones actuando de manera respetuosa y liderando con el ejemplo.

Es por todo ello que, a continuación, les presentamos el conjunto de prácticas sostenibles que se han ido desarrollando en la isla, pero primero nos gustaría pedirles que nos ayuden a diseñar un Decálogo que refleje el compromiso del visitante para que nos acompañen en este proceso de preservación y protección de nuestros entornos naturales y de nuestra riqueza patrimonial y cultural. **Nos parece muy importante contar con la opinión de todas esas personas que nos visitan, así como de los turoperadores y demás agentes del sector que forman parte de la cadena de valor y que son partícipes de la imagen que queremos proyectar como isla sostenible.** Por tanto, te pedimos que por favor rellenes esta encuesta rápida donde nos puedes dar tu opinión y ayudarnos a convertir Tenerife en un referente de sostenibilidad turística a nivel mundial ([ver link](#)).



ACCIONES TURISMO DE TENERIFE

Desde Turismo de Tenerife se han llevado a cabo desde 2018 las siguientes acciones siempre con criterio de "Huella Cero" y con medidas sostenibles en diferentes áreas como la formación, acciones de recuperación, senderismo, eventos y logros.



FORMACIÓN

1 CHARLA SOBRE FAUNA MARINA ACCIDENTADA

Acción formativa sobre los protocolos de actuación ante un animal marino herido, dirigido a empresas de la carta de calidad de avistamiento de cetáceos, con el fin de incrementar su capacitación y su compromiso de respeto al medio en el que desarrollan la actividad.

2 CHARLA ACANTILADO DE LOS GIGANTES

Charla de sensibilización e información sobre los recursos naturales más sensibles del Acantilado de los Gigantes, como son el Águila pescadora.

3 FORMACIÓN DE GESTIÓN DE EMPRESAS DE ECOTURISMO

Dentro de la Formación del Proyecto DIOMEDEA, esta acción formativa tiene como principal objetivo obtener las nociones básicas para la creación y gestión de una empresa de actividades de ecoturismo en espacios naturales protegidos, ofertando productos y servicios accesibles dirigidos al disfrute y conocimiento de los espacios naturales de Tenerife y Mauritania.

4 PRODUCCIONES AUDIOVISUALES SOSTENIBLES

Organizado por la Tenerife Film Commission y el Festival Internacional de Cine Medioambiental de Canarias (FICMEC), esta formación pretende facilitar herramientas que permitan a los profesionales del sector audiovisual implementar estrategias de sostenibilidad en todo el ciclo del proyecto audiovisual.

5 FORMACIÓN GESTIÓN DE EQUIPAMIENTOS PÚBLICOS DE TURISMO DE NATURALEZA

Formación dentro del **Proyecto DIOMEDEA** cuyo objetivo es obtener los conocimientos necesarios para el manejo y puesta en funcionamiento de servicios de gestión y administración de equipamientos públicos destinados al turismo de naturaleza, de forma sostenible y que resulten viables para las empresas y para la administración, mediante la ejecución de programas accesibles y a través de sistemas de promoción y marketing eficientes.

6 CHARLA SOBRE FAUNA ACCIDENTADA

Acción formativa sobre los protocolos de actuación ante un animal marino herido, dirigido a empresas de la carta de calidad de avistamiento de cetáceos, con el fin de incrementar su capacitación y su compromiso de respeto al medio en el que desarrollan la actividad.



ACCIONES DE RECUPERACIÓN

7 SUELTA DE TORTUGAS

Taller de formación y suelta de tortugas en el marco de la **feria Fenáutica**.

8 LIMPIEZA DE RESIDUOS EN LA SUPERFICIE DEL MAR

Actividad de limpieza y recogida de basura de la superficie del mar en la que participan las embarcaciones adheridas a la Carta de Calidad. Está dirigida a aquellas entidades que han mostrado su compromiso con la sostenibilidad, especialmente a las participantes en los **Concursos de Buenas Prácticas Turísticas** organizados por el Cabildo insular, a través de Turismo de Tenerife.

9 REFORESTACIÓN COMPENSACIÓN HUELLA 0

Acción de reforestación, vinculada al compromiso **"huella cero"** de las acciones organizadas por Turismo de Tenerife. Actividad organizada con voluntariado.

SENDERISMO

10 TENERIFE WALKING FESTIVAL

Festival internacional de senderismo en el que durante cuatro días se muestran a los participantes la variedad y riqueza de los paisajes y la naturaleza de Tenerife y con un marcado acento sostenible. tenerifewalkingfestival.com

11 RESPECT THE MOUNTAINS

tiene por objetivo favorecer la conservación de los espacios naturales en todo el mundo. Un año más, Tenerife formará parte de esta iniciativa. Se realizará una limpieza de sendero unido a una limpieza de fondo marino. Además de las acciones de recuperación, se organizará una conferencia relacionada con temas de sostenibilidad.

12 ESTRATEGIA INSULAR DE SENDEROS

La Estrategia sienta las bases sobre las que se va a configurar la futura **Red de Senderos de Tenerife** y pretende ser una guía que nos marque cuáles deben ser sus características. Para ello, además del diagnóstico, que nos permite conocer la situación actual de partida, se han establecido una serie de actuaciones que nos proponemos alcanzar entre 2017 y 2020 y que consideramos necesarias para implementar una red insular coherente y homogénea en imagen y calidad.



EVENTOS

13 CONCURSO TENERIFE MÁS SOSTENIBLE

Puesta en marcha los concursos Tenerife más Sostenible dirigido a población local y a empresas turísticas.

14 CIERRE DEL AÑO SOSTENIBLE

Acto de entrega de los premios del concurso de proyectos turísticos sostenibles. Se entregarán también los premios/reconocimientos a los colaboradores y voluntarios de los distintos proyectos sostenibles realizados a lo largo del año.

LOGROS

15 ADHESIÓN RESERVA DE LA BIOSFERA DEL MACIZO DE ANAGA A LA RED MUNDIAL DE RESERVAS DE BIOSFERA EN ISLAS Y ZONAS COSTERAS

Se cumplen en este acto los principios y objetivos acordados en el Memorandum de entendimiento para una red mundial de Reservas de Biosfera en islas y Zonas Costeras; conservación del hábitat y desarrollo sostenible frente al cambio climático.

16 ESTUDIO DE SOSTENIBILIDAD DE ISLA BAJA

desarrollo del operativo del turismo sostenible para impulsar el desarrollo de la Isla Baja como espacio singular de turismo sostenible y economía circular, mediante la participación y buscando el mayor consenso posible.

17 CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD EN LAS CONTRATACIONES PÚBLICAS

Se incluyen en la actualidad en las contrataciones públicas como por ejemplo la convocatoria de patrocinios de eventos de Turismo de Tenerife una serie de criterios de sostenibilidad que se deben cumplir para resultar adjudicatario. Entre ellos destacan los siguientes requisitos:

- ▶ *Apoyo al tejido empresarial local.*
- ▶ *Medición de la huella 0 y plan de actividades para compensar.*
- ▶ *Utilización de materiales y productos biodegradables (no tóxicos con el medio ambiente y/o sostenibles) y/o plan de gestión de residuos y aportación de contenedores específicos para posterior reciclaje.*
- ▶ *Utilización de productos "Kilómetro 0".*
- ▶ *Accesibilidad, desarrollo sostenible (social, económico y medioambiental) y paridad e inclusión de la mujer en puestos artísticos o de responsabilidad del proyecto.*

18 DECLARACIÓN HOPE SPOT

En diciembre de 2019 el área marina entre Tenerife y La Gomera, por su importancia para la biodiversidad y conservación marina, ha sido declarado HOPE SPOT por la iniciativa MISSION BLUE que lidera Sylvia Earle. Sylvia es una reputada científica marina americana que fue la primera mujer directora de la NOAA y en España fue galardonada con el Premio Princesa de Asturias de la Concordia 2018. Ha recibido el apodo de **"Dama de las Profundidades"** por sus buceos y trabajo incansable por la conservación marina.

La declaración del área como HOPE SPOT es un galardón a los valores naturales de las aguas de Canarias, y en particular a los del canal entre Tenerife y La Gomera. Aunque no conlleva ninguna acción legal vinculante, este galardón contribuirá a la valorización de la naturaleza marina y litoral del suroeste de Tenerife y de La Gomera, así como de su cultura tradicional. El objetivo de la declaración del HOPE SPOT Tenerife-La Gomera es contribuir a la conservación de estos valores y a subrayar a nivel internacional la riqueza biológica, investigadora y educativa de la mar de Canarias, y con ello contribuir a que se conserven estos valores, y que sirvan de foco de inspiración global para la conservación marina a través de promocionar que las actividades en el área fomenten estos valores, desde el turismo hasta el transporte y la pesca. [Para más información dirigirse a este link.](#)

19 CERTIFICACIÓN "BIOSPHERE" PARA LA ISLA DE TENERIFE EN SU CONJUNTO

Como compromiso de Tenerife en su firme apuesta por la sostenibilidad, se ha decidido empezar el proceso para convertir Tenerife en un destino **"Biosphere"**. Esta certificación es un sistema integral de gestión y posicionamiento de un destino, empresa o producto turístico, mediante un acompañamiento y asesoramiento en una mejora continua hacia el "Horizonte 2030" según los criterios de sostenibilidad de Naciones Unidas y su valoración por parte de los ciudadanos y turistas. **El modelo Biosphere en destinos conecta los 17 ODS de Naciones Unidas con las instituciones, empresas, trabajadores, ciudadanos y visitantes** para avanzar de forma conjunta y personalizada, ayudando a medir la contribución del turismo en la agenda 2030, logrando así un avance medible en la sostenibilidad global del territorio, posicionando al destino frente a este gran reto mundial.

[Para más información dirigirse a este link.](#)

Ya se han dado los primeros pasos para avanzar para lograr esta certificación, que se espera esté formalizada antes de finales de este mes de marzo.





4 ACCIONES DE MEDIO AMBIENTE

Se resumen a continuación las líneas de trabajo, acciones de los proyectos y actividades en curso de la Unidad Orgánica Planificación y Desarrollo de Acciones Sostenibles del Área de Desarrollo Sostenible y Lucha contra el Cambio Climático.



SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL, TRABAJANDO EN TEMAS COMO

- ▶ Cambio climático y energía sostenible
- ▶ Sistema de gestión ambiental del Área ISO 14001-EMAS
- ▶ Buenas prácticas sostenibles (i.e. Elaboración de criterios ambientales para las contrataciones públicas de la Corporación).



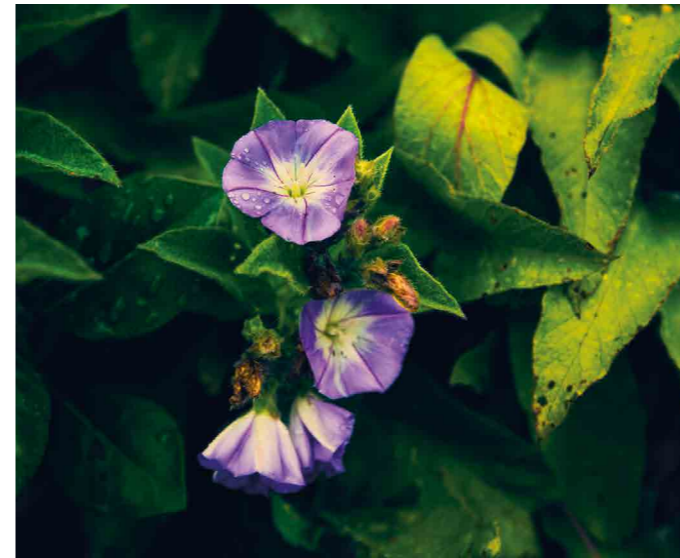
SOSTENIBILIDAD SOCIAL, ENFOCADA EN CUESTIONES COMO

- ▶ Comunicación e información
- ▶ Participación y voluntariado ambientales
- ▶ Relaciones con la sociedad (i.e. Desarrollo del convenio de colaboración para la Cátedra de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible Cabildo - Universidad de La Laguna)
- ▶ Responsabilidad Social Corporativa
- ▶ Custodia del Territorio
- ▶ Recursos culturales y patrimonio inmaterial en el medio ambiente (i.e. Recuperación del Camino Viejo de Candelaria)



SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA, DESARROLLANDO PROYECTOS COMO

- ▶ Empresas del Bien Común para mejorar e impulsar la productividad y la competitividad del Tejido Empresarial de la Isla de Tenerife.
- ▶ Empresa y empleo verdes - economía circular (Línea de Asesoramiento Ambiental Empresarial).
- ▶ Agroecología y alimentación sostenibles



PROYECTOS INTEGRALES (AMBIENTALES, ECONÓMICOS Y SOCIALES CONJUNTAMENTE)

- ▶ **Desarrollo Sostenible Integral (Ecoejes) - Ecoeje Birmagen - Costa de Añaza:** Proyecto integral de desarrollo sostenible comarcal donde estudian las potencialidades del territorio, el tejido social, empresarial, etc., y se analizan propuestas de diferentes procedencias y promotores en materias de sostenibilidad como agua, alimentos, energía, residuos, smart-cities, etc., con especial atención a la protección ambiental, la economía y el empleo.
- ▶ **Agenda 2030 Insular (17 ODS de la ONU)** - Estudio y análisis de la incorporación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU en el Cabildo Insular de Tenerife.
- ▶ **Centro de Intercambio de Información e Iniciativas Sostenibles** - Plataforma digital para alojar el centro de intercambio (clearing-house) del Área, que comprenderá las tres sostenibilidades, ambiental, social y económica.



5 CARTAS, MANUALES Y PLANES

Se describen a continuación una serie de cartas por la sostenibilidad, manuales de buenas prácticas y planes directores que estimulan, guían y facilitan la implementación de prácticas sostenibles en diversos ámbitos de la actividad turística. Todos ellos se han elaborado de forma consensuada entre las administraciones públicas, las empresas que operan en cada uno de esos sectores y la población local.

5.1 CARTA POR LA SOSTENIBILIDAD DEL AVISTAMIENTO DE CETÁCEOS

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.

Se quiere que Tenerife sea un espacio turístico que sabe convivir y cuidar el hogar de los cetáceos, un modelo de sostenibilidad que respeta 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.



COMPROMISOS DE LAS EMPRESAS ADHERIDAS

- ▶ Transmitir experiencias significativas y transformadoras
- ▶ Ofrecer un producto turístico a la altura de este entorno único
- ▶ Cuidar el medio ambiente, el mar y la comunidad local
- ▶ Cumplir toda la normativa vigente
- ▶ Ser transparentes, comprometidos, y en búsqueda de la mejora continua



SISTEMA DE EVALUACIÓN

- ▶ Cuestionario
- ▶ Cliente misterioso
- ▶ Protocolo de mejora
- ▶ Encuestas independientes
- ▶ Auditoria
- ▶ Auditoria entre pares



Para más información dirigirse a este link

5.2 CARTA POR LA EXCELENCIA Y SOSTENIBILIDAD DE ACTIVIDADES EN LA NATURALEZA

Consiste en un proyecto participativo con el sector empresarial y otras áreas del Cabildo con competencias en el territorio y cuyo objetivo principal es incrementar y mejorar la calidad y la sostenibilidad en las actividades que se realizan en la Naturaleza, maximizando el equilibrio entre la experiencia turística y la conservación de los recursos naturales.

Las empresas que participan se comprometen voluntariamente a cumplir los **15 puntos** de esta Carta, elaborados con su colaboración, para ofrecer una experiencia turística significativa y transformadora para el cliente y que además sea sostenible y respetuosa con el medio ambiente.

Los 15 puntos se resumen a continuación:



NORMATIVA

- ▶ Tener actualizada la información referente a nuestra empresa e informar a las administraciones competentes de los cambios que se produzcan, sobre todo en relación con: (i) programas anuales de la actividad y (ii) nuevas actividades que se desarrollen.
- ▶ Mantener visible en todo momento, tanto en las oficinas como en los medios utilizados para el transporte de clientes, las identificaciones pertinentes que exigen la Normativa.
- ▶ Colaborar con la administración en las mesas técnicas de trabajo creadas con el objeto de actualizar, mejorar o impulsar medidas relacionadas con la actividad que se desarrollen como regulación de accesos, normas de usos, promociones, etc.

SOSTENIBILIDAD

- ▶ Incorporar en la medida de lo posible, materiales reciclables en las actividades, utilizar productos que no sean potencialmente dañinos para el medio en el que trabajamos y realizar la correcta separación de residuos.
- ▶ Colaborar activamente con la limpieza del medio, para lo cual, durante las actividades, en la medida de nuestras posibilidades, se recogerán los desechos que se encuentren
- ▶ Generar durante la realización de las actividades el menor impacto posible, lo que incluye la adecuada utilización de las infraestructuras existentes para el disfrute de la naturaleza evitar sonidos amplificadas, no arrojar basuras, etc.

EXCELENCIA

- ▶ Generar un bienestar medible en la población local, compatibilizando así el uso turístico con el uso públicociudadano.
- ▶ Apostar por una imagen impecable de servicio y dedicación.
- ▶ Informar al turista de una forma clara y directa, para que elija de la mejor manera el servicio turístico que prefiere.
- ▶ Estar presentes en las redes sociales (Facebook, Twitter u otras) donde mantendremos un contacto directo con nuestros visitantes, colaborando con ellos antes, durante y tras su visita a la isla.
- ▶ Tener toda la información siempre en al menos dos idiomas: español e inglés.
- ▶ Realizar una breve charla introductoria a los clientes incluyendo:
 - Bienvenida y presentación del personal que los acompañará
 - Información referente a la organización de la actividad (duración, recorrido, necesidades puntuales, ...)
 - Información referente a los recursos naturales que podrá observar durante la actividad y la necesidad conjunta de ser parte activa en la conservación de mismos.
 - Información sobre nuestro compromiso con el medio ambiente, implicación de la actividad con el patrimonio cultural y tradicional de la comunidad.
- ▶ Facilitar siempre las indicaciones básicas de seguridad, así como las pautas de comportamiento en caso de emergencia.
- ▶ Participar anualmente en jornadas o cursos de formación.
- ▶ Mantener el compromiso diario de que todo nuestro equipo humano y técnico esté al tanto de los criterios definidos en esta Carta de Calidad.



5.3

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE ECOTURISMO

Este manual pretende ser una referencia para todas aquellas empresas turísticas que desarrollan su actividad en torno a la red de **senderos del Parque Natural de la Corona Forestal**, de forma que cuenten con unos estándares de calidad que aporten un valor añadido a su labor y contribuyan con el medio ambiente y la sociedad en la que están inmersos.

Los criterios y buenas prácticas que se recogen en este manual son de aplicación voluntaria y buscan, de forma efectiva y sencilla, maximizar los beneficios de la actividad turística en el entorno sociocultural, ambiental y empresarial en el que se engloban. Las temáticas en las que se han agrupado los criterios y buenas prácticas que la empresa y sus servicios deberían cumplir, en la medida de sus posibilidades, implicación y atendiendo a la tipología de actividad o servicio que ofrecen, son las siguientes:



LEGISLACIÓN

- ▶ Contar con la licencia de apertura o de actividad económica.
- ▶ Disponer del alta fiscal de la empresa.
- ▶ Estar inscrita en el registro mercantil de la Comunidad Autónoma de Canarias (en caso de actividades turísticas en el registro general turístico).
- ▶ Contar con un seguro en función de las actividades y/o servicios ofertados (seguro de responsabilidad civil, etc.).
- ▶ Comunicar a la administración competente sobre cualquier modificación que afecte a los datos manifestaciones declaradas en el inicio de la actividad, que afecten al desarrollo de la misma.
- ▶ Solicitar los permisos necesarios y obligatorios para el transporte por carretera y/o para el desarrollo de actividades en los espacios naturales protegidos de la isla.

GESTIÓN AMBIENTAL

- ▶ Energía:
 - Llevar un registro y reduce tu consumo energético.
 - Apostar por el uso de energías renovables.
- ▶ Agua:
 - Lleva un registro y reduce el consumo de agua.
 - Implantar sistemas adecuados para el tratamiento de aguas residuales.
- ▶ Contaminación:
 - Reducir la contaminación lumínica, acústica y las emisiones de gases.
 - Reducir las emisiones de gases y minimiza el impacto medioambiental del transporte.
 - Minimizar el uso de sustancias perjudiciales para el medio ambiente (Plaguicidas, desinfectantes, materiales de limpieza, etc.).

▶ Residuos:

- Reducir la contaminación lumínica, acústica y las emisiones de gases. Aplica la triple R: reduce, reutiliza y recicla residuos.
- Reducir las emisiones de gases y minimiza el impacto medioambiental del transporte.

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

- ▶ Cumplir con toda la legislación y los reglamentos pertinentes en materia de prevención de riesgos.
- ▶ Cumplir con los criterios de seguridad necesarios.

Espacios de acogida y visita:

- ▶ Disponer de todos los elementos necesarios para ofrecer un espacio de acogida agradable.
- ▶ Disponer de los elementos de señalización que faciliten la organización y orientación del público-visitante.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL

- ▶ Eliminar cualquier barrera arquitectónica que impida un fácil acceso a personas con movilidad reducida a tu establecimiento o a los servicios que prestas.
- ▶ Información sensorial que facilite la independencia de las personas con discapacidad.
- ▶ En la comunicación, tanto oral como escrita, utilizar un lenguaje claro y sencillo.

ATENCIÓN AL PÚBLICO

- ▶ Crear una identidad corporativa que unifique la imagen del personal y muestre profesionalidad.
- ▶ Crear protocolos de atención al cliente (en persona, telefónica, e-mail, mensajes, y en las redes sociales).
- ▶ Conocer al detalle los servicios que se prestan en la empresa.
- ▶ Establecer un sistema eficiente de reservas.

INFORMACIÓN

- ▶ Informar al cliente sobre las condiciones del servicio y las recomendaciones.
- ▶ Proporcionar información del entorno y los valores patrimoniales del territorio donde se va a desarrollar el servicio.
- ▶ Proporcionar información adaptada a la tipología del cliente.
- ▶ Crear soportes sostenibles para mostrar la información.

Prestación del servicio:

- ▶ Cumplir la legalidad vigente para ejercer la actividad.
- ▶ Mantener informado de las condiciones meteorológicas y de las particularidades o acontecimientos del entorno donde se desarrolla la actividad.
- ▶ Conocer en profundidad el servicio y el entorno donde se va a desarrollar la actividad.
- ▶ Ofrecer una experiencia gratificante.

EDUCACIÓN AMBIENTAL E INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO

- ▶ Fomentar entre los clientes las actitudes responsables y respetuosas con el entorno.
- ▶ Utiliza métodos y herramientas que favorezcan la sensibilización del cliente.

GESTIÓN DEL PERSONAL

- ▶ Contribuir a mejorar las condiciones laborales, personales y/o familiares de el personal.
- ▶ Facilitar y promover que el personal reciba formación y capacitación de forma periódica relacionada con el correcto desempeño de sus funciones.

RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- ▶ Promover y desarrollar servicios sostenibles que contribuyan al desarrollo local.
- ▶ Comprar y ofrecer bienes y servicios locales, siguiendo los principios del comercio justo y de respeto por el medio ambiente.
- ▶ Implicarse activamente en proyectos locales y apoya la conservación y protección del patrimonio natural y cultural.
- ▶ Ofrecer oportunidades de empleo y formación en el entorno local.

COMERCIALIZACIÓN Y PROMOCIÓN

- ▶ Promover y transmitir la política de sostenibilidad que aplica la empresa.
- ▶ Desarrollar estrategias de comercialización y promoción respetuosas y coherentes con la política de sostenibilidad de la empresa.
- ▶ Utilizar soportes y canales de comercialización y promoción sostenibles.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS

- ▶ Registrar todas las incidencias observadas durante el servicio.
- ▶ Facilitar al cliente la información y/o los medios para que pueda expresar sus opiniones o quejas.

5.4 PLAN DIRECTOR DE GASTRONOMÍA Y TURISMO DE TENERIFE 2018-2020

La gastronomía y su relevancia como atractivo turístico ha llevado al Cabildo a través de Turismo de Tenerife y el área de Agricultura, Ganadería y Pesca a elaborar un **Plan Director de la Gastronomía y el Turismo de Tenerife para el periodo 2018/2020**, que supone una continuación e impulso de las acciones que la entidad insular ha venido desarrollando en este ámbito los últimos años, en los que la gastronomía ha adquirido la relevancia que merece: seis estrellas Michelin, cocineros premiados en los certámenes nacionales e internacionales a los que acuden, agricultores que cultivan unos productos de primera calidad o unos vinos de Tenerife cada vez más reconocidos y valorados.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- ▶ Situar a la gastronomía en la agenda de prioridades de Tenerife y del Cabildo.
- ▶ Incorporar en el modelo turístico tradicional de sol y playa de Tenerife elementos de cambio para evolucionar de forma gradual a un modelo nuevo más sostenible, responsable y diferenciado.
- ▶ Favorecer el entendimiento, la complicidad y el consenso entre los diferentes actores que participan en el turismo y el sector primario de Tenerife.
- ▶ Sensibilizar y concienciar a la sociedad local y a los visitantes sobre la importancia de la gastronomía de Tenerife como herramienta clave para lograr un turismo sostenible y responsable: la conservación del paisaje y de los ecosistemas, la lucha contra el cambio climático, la producción y el consumo responsable, las rentas en el sector primario local, etc.
- ▶ Dar singularidad (destino no intercambiable), profundidad, variedad y calidad a la oferta turística de Tenerife poniendo en valor el potencial del territorio y los productos alimentarios locales.
- ▶ Impulsar la imagen de Tenerife como destino para aficionados a la gastronomía y los vinos.
- ▶ Convertir asimismo a la gastronomía de Tenerife en un argumento de diferenciación, calidad y fidelización para públicos objetivos con otras motivaciones, como el sol y playa.
- ▶ Impulsar productos y experiencias turísticas basadas en el territorio, la innovación y la cadena de valor de la gastronomía de Tenerife.
- ▶ Proteger y poner en valor la cultura gastronómica de Tenerife: el patrimonio cultural material e inmaterial, el paisaje, los productos, la cocina, las recetas, las fiestas, etc.
- ▶ Promocionar los productos de calidad y de temporada de Tenerife.
- ▶ Extender territorialmente al conjunto de la Isla los beneficios del sector turístico con un modelo más sostenible y responsable.
- ▶ Elaborar un calendario de actividades gastronómicas y definir criterios claros para el desarrollo de eventos gastronómicos que permitan poner en valor a los productos y a los profesionales de Tenerife.



VECTORES Y ATRIBUTOS DE DIFERENCIACIÓN

EL ATLÁNTICO

El océano como elemento de identidad local (los valores ambientales y paisajísticos, las historias, la cultura, las tradiciones, la sostenibilidad, etc.). Y como consecuencia de esta privilegiada situación en el Atlántico, la cocina canaria recibe tres claras influencias: la hispanoamericana (sobre todo la argentina, la venezolana y la cubana), la española peninsular (sobre todo, la andaluza) y la norteafricana, que evolucionan en la actualidad con nuevas propuestas.

BIODIVERSIDAD

Tenerife disfruta de unas condiciones climáticas y una calidad del suelo que generan una gran biodiversidad y, en consecuencia, una gran capacidad de cultivos muy diversos que se han adaptado perfectamente a las condiciones del lugar. El régimen de vientos, la pluviometría, las condiciones en diferentes alturas y el carácter volcánico de los suelos permiten una diversificación de cultivos y de especies de una misma familia que constituye un rico patrimonio culinario para el desarrollo de la gastronomía.

PRODUCCIÓN KM 0 DE TEMPORADA

Tenerife dispone de un importante sector primario, en el que tienen un gran protagonismo productos como el **vino, las papas, los quesos, la miel, el gofio, frutos y verduras (cebolla, aguacate, tomate, plátano, piña y frutas tropicales), pescados locales, salazones y carnes (cochino negro, conejo y cabra)** que le pueden permitir articular una oferta de productos y experiencias turísticas basadas en la cadena de valor de la gastronomía.

TRADICIÓN/ COSMOPOLITISMO

Una gastronomía que combina la tradición de la Islas Canarias y la innovación de la mano de jóvenes chefs que han impulsado una propuesta vibrante y heterogénea, basada en la fusión con otras culturas.

MESTIZAJE

La cocina de Tenerife es la del mestizaje, la síntesis de un encuentro de siglos y de nuevos encuentros recientes, el compromiso entre lo local y lo global, Tenerife nos presenta en sus menús y platos esa localidad de la que tanto nos han hablado los sociólogos. De esta forma, historia y actualidad confluyen, en una palabra: mestizaje.

DESTINO LÍDER

Tenerife es un destino turístico líder, con más de 5,5 millones de visitantes en 2016 y con una excelente oferta de equipamientos y servicios turísticos



UNIQUE SELLING PROPOSITION

Tenerife es un destino turístico líder, ubicado en medio del Atlántico, que cuenta con una biodiversidad única y un paisaje de naturaleza volcánica que le proporcionan un sector primario con una oferta variada y de calidad y con una tradición cultural basada en el mestizaje, que le ha permitido impulsar una cocina heterogénea y cosmopolita y una propuesta de experiencias gastronómicas basadas en el territorio y la identidad local.



LÍNEAS DE TRABAJO

- ▶ *Reconocimiento y protección de la cultura gastronómica de Tenerife*
- ▶ *Impulso del conocimiento, la formación y el I+D+i*
- ▶ *Mejora de la competitividad de la cadena de valor de la gastronomía de Tenerife*
- ▶ *Desarrollo de productos de turismo gastronómico en Tenerife*
- ▶ *Marketing y comunicación*
- ▶ *Un nuevo modelo de gobernanza para el turismo y la gastronomía en Tenerife.*





CASOS DE ÉXITO

6.1 TENERIFE WALKING FESTIVAL

El Tenerife Walking Festival es un evento internacional de senderismo que pretende convertir a la isla en uno de los destinos turísticos referentes a nivel mundial en relación con la actividad, siempre desde la filosofía de la sostenibilidad, la conservación y el respeto al medio ambiente.

OBJETIVOS

- ▶ Impulsar el desarrollo económico local de la isla, y por ello tanto en la organización del evento, como en la propia actividad del mismo (guiado, alojamiento, gastronomía, etc.) participan las empresas locales de turismo activo y de actividades en la naturaleza.
- ▶ Complementar la actividad principal del evento con otras actividades adicionales con muestras culturales locales (i.e. gastronomía, etnografía...).
- ▶ Sensibilizar y hacer participe a la población local de la importancia de un Turismo sostenible y de calidad (i.e. espacio gastronómico y de actividades en la naturaleza, ciclo de conferencias, senderos y rutas complementarias)



HUELLA CERO

La organización de este encuentro se ha marcado como uno de sus objetivos el compromiso “**huella cero**” con el medio ambiente. Este sello de calidad permite conocer las emisiones de gases efecto invernadero producidas por el evento. Se consideran en el cálculo todas las actividades del festival, tanto las debidas a la organización como al desarrollo del mismo. Para conocer en detalle las emisiones de CO2 es necesario analizar las potenciales fuentes (transporte, consumo de electricidad, etc.), siendo las principales de este evento las ligadas al transporte aéreo y las debidas a la estancia en alojamientos hoteleros.

Este cálculo de emisiones, efectuado por la empresa **AGRESTA** Sociedad Cooperativa, se ha realizado para las 5 ediciones, compensándose con la reforestación las ediciones del 2015 y 2016, 2017 y 2018. La edición del 2019 se compensará junto a la edición del 2020. De esta manera, el Tenerife Walking Festival, en su compromiso con la conservación del medio ambiente y con la lucha contra el cambio climático, una vez conocida la huella de carbono puede plantearse medidas que redunden en la reducción de emisiones de CO² en futuros eventos, así como de compensación de la huella mediante la plantación de especies forestales autóctonas en la isla de Tenerife.

El cálculo de las cuatro primeras ediciones ha supuesto la reforestación de 4 hectáreas de flora autóctona, que se ha llevado a cabo gracias a la solidaridad de la población local y a las diferentes empresas que participan en el Festival.

PROPUESTA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA REDUCCIÓN DE EMISIONES

- ▶ Reducir las emisiones ligadas al transporte y al alojamiento por su peso en la huella de carbono
- ▶ Buscar alternativas en el transporte durante los días del evento (guaguas, coches de alquiler, desplazamientos de voluntarios).
- ▶ Reducir el consumo de papel mediante el uso de soportes digitales
- ▶ Optimizar el consumo de energía eléctrica: planificando el evento en función de las horas de luz y evitando el uso de sistemas que supongan un alto consumo de electricidad.

6.2

EL ITER Y LAS CASAS BIOCLIMÁTICAS

El Instituto Tecnológico y de Energías Renovables (ITER) es un centro de investigación de referencia internacional en energías renovables, ingeniería, telecomunicaciones y medio ambiente que lleva desde 1990 promoviendo el desarrollo sostenible y la innovación de la isla de Tenerife.



OBJETIVOS

- ▶ Aumentar la penetración de energías renovables en la isla de Tenerife.
- ▶ Dotar a la región de infraestructuras de I+D+i de vanguardia.
- ▶ Favorecer el desarrollo de proyectos de investigación.
- ▶ Formar a nuevos investigadores.
- ▶ Divulgar contenidos científicos y sensibilizar a la población sobre energías renovables, ingeniería y nuevas tecnologías y sobre el fenómeno volcánico.

INFRAESTRUCTURA

- ▶ Un total de 13 MW de energía eólica y de 41 MW de energía fotovoltaica, que corresponden con el 35 % del total de potencia instalada de origen renovable en la isla de Tenerife.
- ▶ El Superordenador Teide HPC (High Performance Computer).
- ▶ Red de cables submarinos de alta capacidad que conectan la isla con Europa y África Occidental.
- ▶ Centro de Proceso de Datos de Alta Disponibilidad D-ALIX
- ▶ Túnel Aerodinámico para Ensayos Civiles
- ▶ Centro de Control de Generación CCG-ITER
- ▶ Laboratorios de Fotovoltaica (SiCellLab), de Química e isótopos de gases y aguas subterráneas, o de Electrónica.
- ▶ Centro de Visitantes, que recibe anualmente a más de 10.000 visitantes.

Las casas bioclimáticas están situadas frente al mar y junto al Monumento Natural de Montaña Pelada, **constituyen una urbanización bioclimática energéticamente autosuficiente con CERO emisiones de CO² y cada una tiene una arquitectura y diseño diferente.**

El sol y el viento son las principales fuentes de energía natural utilizadas en casas bioclimáticas ITER, gracias a las cuales se evita la generación de residuos. La energía se aprovecha mediante el uso de paneles solares térmicos y fotovoltaicos, en el caso de la solar, y aerogeneradores, en la eólica.

Para más información visitar la website:

[link aquí](#)



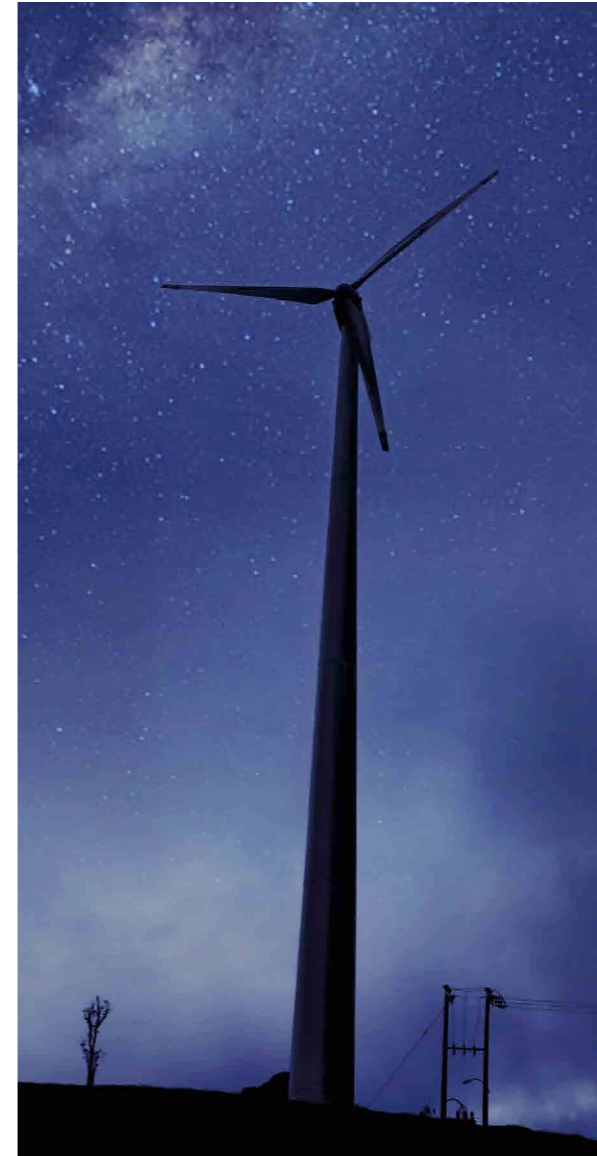
6.3

EMPRESAS PRIVADAS

Numerosas empresas del sector turístico están implantando prácticas sostenibles en sus operaciones y acciones diarias. Muchas de ellas tienen **políticas de separación de residuos, de eficiencia energética, de reciclado de aguas y de sensibilización medioambiental.** Además, participan en actividades de reforestación, limpieza de playas y de fondos marinos.

[Algunos ejemplos de las acciones que llevan a cabo estas empresas pueden encontrarse en este link](#)

Es una microsite de nuestra web, en el área profesional donde se da promoción a las prácticas sostenibles de nuestras empresas y corporaciones municipales. Esperamos que a largo de este año y ss. esta microsite crezca en contenido de buenas prácticas y pueda tener también mayor visibilidad en el área turística.



TENERIFE

100% VIDA

webtenerife.com

 facebook.com/VisitTenerife

 twitter.com/visit_Tenerife

 instagram.com/visit_tenerife