

## Resumen de compromisos de las empresas adheridas

### Método de evaluación

<b>1.1</b> Valoración de la experiencia significativa y transformadora por los clientes	Encuestas independientes
<b>1.2</b> Probabilidad de recomendación a un amigo por los clientes.	Encuestas independientes
<b>2.1</b> Intérprete del medio marino acreditado por Turismo de Tenerife.	Auditoria anual
<b>2.2</b> Formación en el manual de buenas prácticas de todo su personal de atención al público, vendedores y demás personal de las embarcaciones que posee.	Auditoria anual
<b>2.3</b> Limpieza de la embarcación.	Auditoria anual / Cliente misterioso
<b>2.4</b> Tripulación: nivel de limpieza adecuado, uniformada y visiblemente identificada.	Auditoria anual / Cliente misterioso
<b>2.5</b> La empresa facilita información completa sobre sus productos y sobre la Carta por la Sostenibilidad.	Auditoria anual
<b>2.6</b> Canal en redes sociales activo.	Auditoria anual
<b>2.7</b> La empresa facilita información completa en cada servicio.	Cliente misterioso
<b>2.8</b> Asistencia a actividades vinculadas a la Carta organizadas por Turismo de Tenerife.	Auditoria anual
<b>2.9</b> Política de cancelación.	Auditoria anual / Cliente misterioso
<b>3.1</b> Acercamiento respetuoso a los animales.	Auditoria anual / Cliente misterioso
<b>3.2</b> 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.	Auditoria anual / Cliente misterioso
<b>3.3</b> Gestión selectiva de residuos a bordo.	Auditoria anual / Cliente misterioso
<b>3.4</b> Gestión selectiva de residuos en sus oficinas	Auditoria anual
<b>3.5</b> Plásticos desechables u otro tipo de materiales no biodegradables durante las excursiones.	Auditoria anual / Cliente misterioso
<b>3.6</b> Productos de origen local en las comidas y bebidas que sirve a bordo.	Auditoria anual / Cliente misterioso
<b>3.7</b> Productos de limpieza con certificación Eco-label europea o equivalente.	Auditoria anual
<b>3.8</b> Acciones de divulgación ambiental para concienciar a la población local.	Auditoria anual
<b>3.9</b> Colaboración con Proyectos de investigación o/y conservación.	Auditoria anual
<b>3.10</b> Recogida de residuos en el medio marino durante las excursiones.	Auditoria anual / Cliente misterioso
<b>4.1</b> En regla todos los aspectos legales establecidos a nivel ambiental, de navegación, laboral, económica y fiscal en todas sus embarcaciones	Auditoria anual
<b>5.1</b> Cumplimiento de todos los compromisos de la Carta por la Sostenibilidad <u>en todas sus embarcaciones</u> .	Auditoria anual
<b>5.2</b> Cuestionario anual de rendición de cuentas.	Auditoria anual
<b>5.3</b> Valoración interna del equipo humano de la empresa acerca del cumplimiento de los compromisos de la Carta.	Auditoria anual