BIOSPHERE
certified destination

WHALE HERITAGE SITE
CERTIFIED BY WORLD CETACEAN ALLIANCE

tenerife!
despierta emociones



Carta por la Sostenibilidad para el Avistamiento de Cetáceos

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

Gobierno de Canarias
Consejería de Turismo y Empleo

Carta por la Sostenibilidad para el Avistamiento de Cetáceos

1. Propósito, visión 2030, y relación con los ODS
2. Compromisos de las empresas adheridas.
3. Sistema de evaluación de las empresas adheridas.
4. Roles de las partes implicadas.

1. Propósito, visión 2030, principios inspiradores y relación con los ODS



Propósito

Las aguas de Tenerife son hogar de una biodiversidad única, con cerca de treinta especies de cetáceos que nos recuerdan, cada día, la riqueza natural que nos rodea. Frente al auge del turismo marino, surge la necesidad de garantizar que esta actividad se desarrolle con responsabilidad y respeto por el entorno.

La Carta por la Sostenibilidad para el Avistamiento de Cetáceos nace como un compromiso colectivo: proteger a especies emblemáticas como el calderón tropical y el delfín mular, y asegurar que cada encuentro en el mar promueva la conservación, no el impacto.

Con esta actualización, reforzamos un modelo de turismo responsable, con reglas claras, validadores efectivos y una apuesta firme por la educación ambiental. Tenerife no solo quiere mostrar su fauna marina, quiere cuidarla y convertirse, así, en un ejemplo global de cómo convivir con la vida marina de forma ética y sostenible.

Visión 2030

En Tenerife aspiramos a ser un referente mundial en el avistamiento responsable de cetáceos para 2030, combinando turismo de calidad con protección efectiva del ecosistema marino.

¿Hacia dónde vamos?

Educación y Concienciación: Un enfoque robusto en educar tanto a residentes como a turistas sobre la importancia de la conservación de cetáceos, promoviendo prácticas de observación respetuosas y enriquecedoras que aumenten la apreciación y el entendimiento de la biodiversidad marina.

Promoción del Compromiso Global: Tenerife no solo será un destino modelo para la observación de cetáceos, sino también un líder activo en la promoción de la conservación marina a nivel internacional, compartiendo conocimientos, experiencias y mejores prácticas.

Seguimiento y Cumplimiento Anual: Dar continuidad a la validación anual de cumplimiento a la Carta es crucial para asegurar que las empresas adheridas cumplan con los validadores propuestos. Este proceso no solo garantiza la adherencia a las normas de sostenibilidad, sino que también establece un modelo a seguir, incentivando a otras empresas a sumarse a esta iniciativa.

Con esta visión, en Tenerife apostamos por un turismo que protege lo que muestra y que deja huella en la conciencia, no en el mar.

Principios inspiradores

1. **Buscamos transmitir experiencias significativas y transformadoras.**

2. **Nuestro producto turístico ha de estar a la altura del excepcional valor de este entorno único.**

3. **Cuidamos el medio ambiente, el mar y a la comunidad local.**

4. **Cumplimos con toda la normativa vigente.**

5. **Somos transparentes, comprometidos y buscamos juntos la mejora continua del sector.**

Relación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Para alcanzar la meta de convertir a Tenerife en un referente global en avistamiento responsable de cetáceos, es esencial alinear esta Carta con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) definidos por las Naciones Unidas. Estos objetivos no solo proporcionan un marco para abordar los desafíos ambientales, económicos y sociales del siglo XXI, sino que también ofrecen una guía clara para promover un turismo marino que sea inclusivo, responsable y regenerativo.

Los ODS son fundamentales para asegurar que las acciones de esta Carta tengan un impacto positivo y medible, tanto en la protección de la biodiversidad marina como en el bienestar de las comunidades locales que dependen de estos ecosistemas. Además, establecen metas concretas para educar, sensibilizar y transformar la relación de las personas con los océanos, promoviendo cambios duraderos en la forma en que interactuamos con la vida marina.

Al vincular cada compromiso de esta Carta con los ODS, se busca no solo minimizar los impactos negativos del turismo, sino también crear un modelo sostenible que inspire a otras regiones a seguir el mismo camino.



2. Compromisos de las empresas adheridas



COMPROMISO 1:
TRANSMITIR EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS Y TRANSFORMADORAS

Verificadores	Método de Evaluación	ODS
V.1.1: El guía ofrece información adaptada al perfil de cada cliente, transmitiendo entusiasmo y pasión por la actividad, y promoviendo la interacción directa con cada visitante para ofrecerle información adicional y adaptada a sus expectativas.	**Cliente Misterioso**	
V.1.2: Las actividades ofrecidas por la empresa cumplen con las características básicas de un producto ecoturístico: Su principal atractivo son los recursos naturales/culturales únicos del destino y transmiten su valor e importancia intrínseca (ecológica, cultural o histórica), promoviendo en cada visitante su conservación para las futuras generaciones.	**Cliente Misterioso**	



COMPROMISO 2:
OFRECER UN PRODUCTO TURÍSTICO A LA ALTURA DE ESTE ENTORNO ÚNICO

Verificadores	Método de Evaluación	ODS
V.2.1: Intérprete del Medio Marino. En cada actividad la empresa cuenta con un Intérprete del Medio Marino, acreditado por Turismo de Tenerife, o con personal con formación específica en el medio marino, tales como guía sectorial de avistamiento de cetáceos, biológos marinos, ciencias del mar o similar.	**Auditoría**	
V.2.2: Formación en buenas prácticas para todo el personal, incluyendo al de atención y ventas	**Auditoría**	
V.2.3: Limpieza adecuada de la embarcación antes de cada servicio.	**Auditoría – Cliente Misterioso.**	

Verificadores	Método de Evaluación	ODS
V.2.4: Tripulación limpia, uniformada e identificada.	**Auditoría – Cliente Misterioso.**	
V.2.5: La empresa ofrece información completa en su página web, sobre sus productos turísticos, los recursos naturales y su compromiso con la Carta.	**Auditoría**	
V.2.6: Divulgación ambiental mediante redes sociales. La empresa realiza publicaciones mensuales en sus redes sociales, de contenido medioambiental, promoviendo valores de protección y conservación del medio marino y costero.	**Auditoría**	
V2.7: Información completa en cada servicio: bienvenida, organización, seguridad, recursos naturales, concienciación ambiental y divulgación de la Carta.	**Cliente Misterioso**	

Verificadores	Método de Evaluación	ODS
V.2.8: Atención inclusiva. La empresa ofrece información en formatos accesibles y su personal ha recibido formación para atender a personas con diferentes capacidades.	**Auditoría – Cliente Misterioso**	
V.2.9: Participación en las actividades organizadas por Turismo de Tenerife para las empresas de la Carta.	**Auditoría**	



COMPROMISO 3:
CUIDAR EL MEDIO AMBIENTE, EL MAR Y A LA COMUNIDAD LOCAL

Verificadores	Método de Evaluación	ODS
V.3.1: Maniobras de acercamiento respetuoso a los animales según la legislación vigente.	**Auditoría – Cliente Misterioso**	
V.3.2: Medidas para reducir el impacto sonoro sobre la fauna presente en las zonas de visita, evitando el uso de megafonía a menos de 500 metros de los animales y el uso de música a alto volumen durante la excursión.	**Auditoría – Cliente Misterioso**	
V.3.3: Prohibición de alimentar a cualquier especie de fauna marina, evitando arrojar cualquier desperdicio al mar.	**Auditoría – Cliente Misterioso**	

Verificadores	Método de Evaluación	ODS
V.3.4: Gestión selectiva de residuos a bordo.	**Auditoría – Cliente Misterioso**	
V.3.5: Gestión selectiva de residuos en oficinas.	**Auditoría**	
V.3.6: No uso de plásticos desechables ni materiales no biodegradables durante las excursiones.	**Auditoría – Cliente Misterioso**	
V.3.7: Uso de productos representativos de la gastronomía local en comidas y bebidas servidas a bordo.	**Auditoría – Cliente Misterioso**	

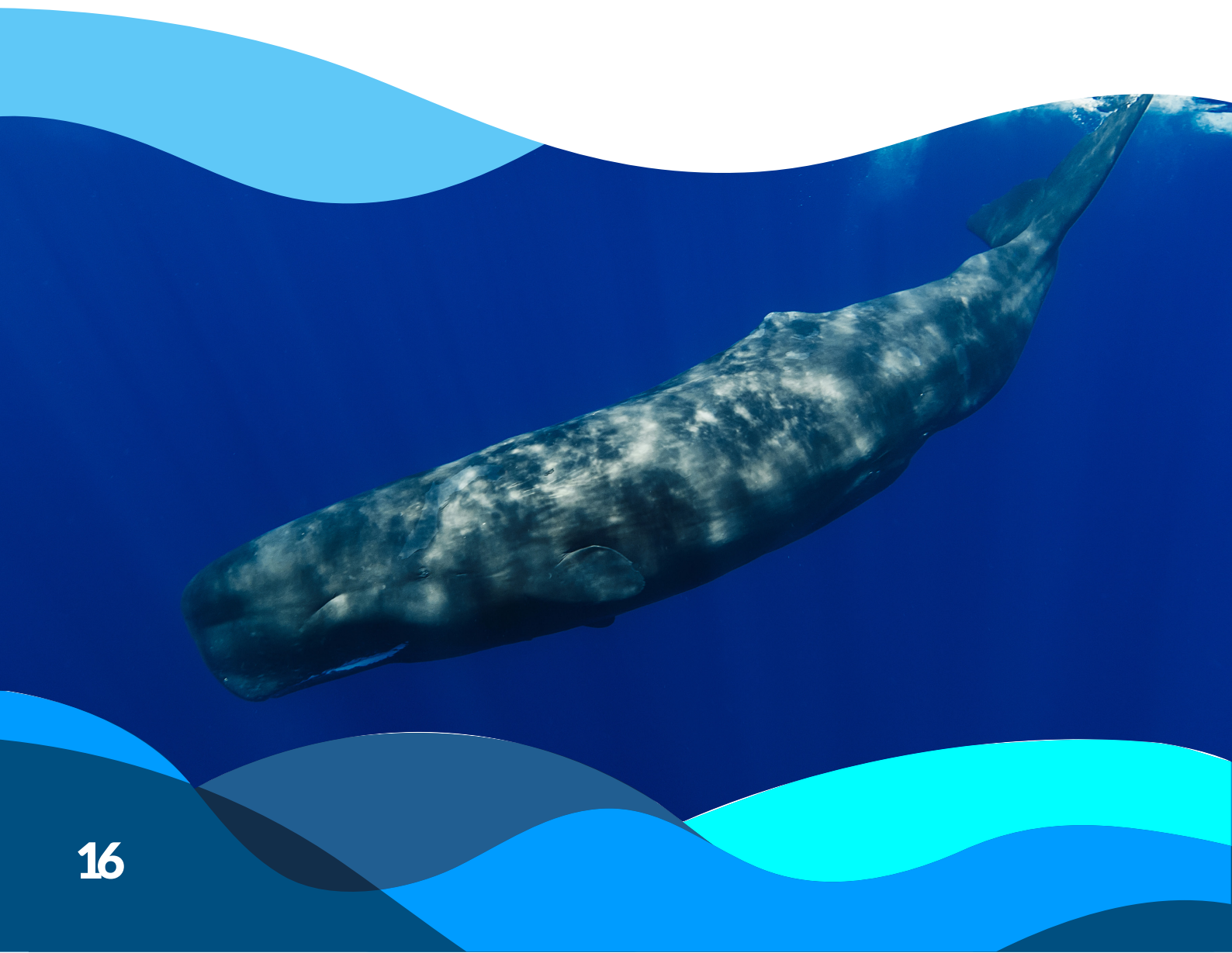
Verificadores	Método de Evaluación	ODS
V.3.8: Uso de productos de limpieza con certificación Eco-label europea o equivalente.	**Auditoría**	
V.3.9: Acciones anuales de divulgación ambiental para concienciar a la población local.	**Auditoría**	
V.3.10: Participación en proyectos de investigación y conservación, facilitando recursos o datos.	**Auditoría**	
V.3.11: Recogida de residuos en el medio marino durante las excursiones, siempre que las condiciones de la navegación lo permitan e informando a los clientes.	**Auditoría – Cliente Misterioso**	

Verificadores	Método de Evaluación	ODS
V.3.12: Impacto de la huella de carbono. Medición de la huella de carbono y establecimiento de medidas de reducción por parte de la empresa	**Auditoría**	



COMPROMISO 4:
CUMPLIR TODA LA NORMATIVA VIGENTE

Verificadores	Método de Evaluación	ODS
V.4.1: Cumplimiento de todos los aspectos legales: Bandera azul, autorización para observación de cetáceos, capitán registrado y asegurado, tripulación con formación oficial, empleados con contrato legal, embarcaciones aseguradas y estar al corriente con la Agencia Tributaria y la Seguridad Social.	**Auditoría**	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



COMPROMISO 5:
SER TRANSPARENTES, COMPROMETIDOS Y EN BÚSQUEDA DE LA MEJORA CONTINUA

Verificadores	Método de Evaluación	ODS
V.5.1: Cumplimiento de la Carta en todas las embarcaciones.	**Auditoría**	
V.5.2: Presentación puntual del cuestionario anual de rendición de cuentas sobre la Carta.	**Auditoría**	
V.5.3: Valoración interna del equipo sobre el cumplimiento de la Carta alcanza los umbrales establecidos.	**Auditoría**	

3. Sistema de evaluación de las empresas adheridas



Sistema de evaluación Componentes



CUESTIONARIO.

Anualmente, cada empresa adherida ha de completar un cuestionario estandarizado rindiendo cuentas de los compromisos y aportando información para la Auditoría anual.



CLIENTE MISTERIOSO.

Personal especializado y formado realizará una evaluación de los compromisos de la Carta a través de la realización de al menos una excursión de avistamiento de cetáceos en cada empresa comprometida, como un cliente más, de forma anónima y sin previo aviso.



AUDITORÍA.

Con la información recopilada mediante el cuestionario, el cliente misterioso y el protocolo de mejora se cerrará la evaluación a cada miembro mediante una auditoría realizada por Turismo de Tenerife.

Sistema de evaluación
Principios

El funcionamiento del sistema de evaluación se realizará en base a los siguientes principios que aplicarán tanto a Turismo de Tenerife como agente evaluador, como a las empresas evaluadas:

Conducta ética: la confianza, la integridad, la confidencialidad y la discreción como elementos esenciales para evaluar.

Imparcialidad y objetividad: los hallazgos, conclusiones e informes de Auditoría reflejarán con veracidad y exactitud las actividades desarrolladas durante la evaluación. Se informará con objetividad de los obstáculos encontrados y las opiniones divergentes sin resolver entre quien evalúa y quien es evaluada.

Profesionalidad y diligencia: la persona que evalúa contará con las competencias necesarias y procederá con la debida diligencia, de acuerdo con la importancia de la tarea y la confianza deposita ' en ella por la parte evaluada.

Independencia: la persona que evalúa es independiente de la actividad evaluada y está libre de sesg conflicto de intereses, manteniendo una actitud objetiva para asegurar que los hallazgos y conclusione de la Auditoría se basan exclusivamente en las evidencias encontradas durante la evaluación.

Enfoque basado en la evidencia: las evidencias de la evaluación son verificables. Están basadas en información disponible y obtenida durante el proceso de evaluación.



4. Roles de las partes implicadas





Roles de las partes implicadas

TURISMO DE TENERIFE

a) Velar por el buen funcionamiento de la Carta.

b) Llevar a cabo los procesos de ingreso, seguimiento de compromisos y en su caso salida de empresa y aliados adheridos a la Carta.

c) Arbitrar o mediar en la gestión de incidencias y conflictos.

d) Impulsar el reconocimiento de la Carta entre turistas, población local e instituciones públicas y privadas.

e) Establecer, de forma colaborativa con las empresas del sector y otros actores implicados, los contenidos y compromisos de la Carta, actualizándolos cuando sea necesario para la buena marcha de su funcionamiento.

f) Organizar la formación de Intérprete del Medio Marino, incluyendo contenidos de calidad actualizados y facilitando que los trabajadores de las empresas adheridas puedan acceder a la misma de forma gratuita.

EMPRESAS ADHERIDAS A LA CARTA

a) Cumplir con los compromisos establecidos, rindiendo cuentas periódicamente de forma abierta y transparente.

b) Colaborar en el desarrollo de los objetivos compartidos.

c) Participar de forma constructiva en los procesos internos de funcionamiento de la Carta de Sostenibilidad, particularmente en la gestión de incidencias y resolución de conflictos, aportando valor al cumplimiento de los objetivos establecidos.

ALIADOS

Para otras empresas o entidades que no se dedican al avistamiento de cetáceos, pero que aportan valor a la cadena turística, tales como agencias de viaje, sector alojativo y otros, existe la posibilidad de participar en la Carta a través de la figura de Aliado. Estas entidades se comprometen a:

a) Realizar una declaración pública de adhesión a la Carta, identificando aspectos en los que pueden aportar valor a los objetivos y principios de la Carta.

b) Participar en acciones concretas organizadas por Turismo de Tenerife en relación con la Carta.

c) Divulgar activamente la Carta por la Sostenibilidad, sus valores y las empresas que son comprometidas con la misma.





Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU
GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE INDUSTRIA Y TURISMO
Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia
Gobierno de Canarias
Consejería de Turismo y Empleo