

SENTIDO ÆQUORA

LANZAROTE SUITES + + + +

# GREEN BOOK 2023



**Índice**

Bienvenidos.....2

Misión y Visión.....3

Política General de Calidad y Sostenibilidad.....4

Política Medioambiental.....5

Política de Recursos Humanos.....6

Política de Igualdad.....10

Política de Protección Infantil.....12

Política de Comunidad Local.....14

Política de Calidad.....15

Nuestras acciones

- UNICEF.....17
- REMAR.ORG.....18
- NUESTROS EMPLEADOS.....19

Nuestros compromisos.....21

Nuestras medidas sostenibles.....25

Manual de Buenas Prácticas.....19

Certificaciones.....27

Manifiesto del Turista Responsable.....28

Manifiesto de la Empresa Turística Responsable.....29

Objetivos 2030.....30

**Anexos**

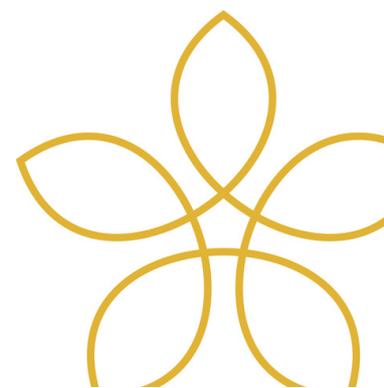
I - Lanzarote, primer destino del mundo con certificación de Turismo Responsable.....31

II - Lanzarote, lugares protegidas.....32

III - Lanzarote, flora y fauna .....33

IV - Contaminación.....35

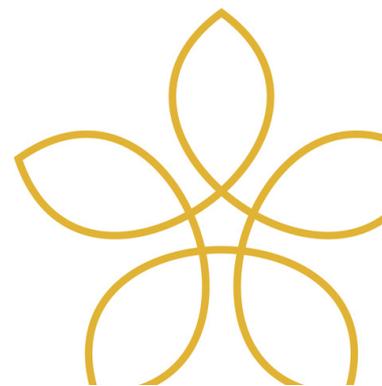
V - Informe de Sostenibilidad Hotel Aequora Lanzarote Suites\*\*\*\*



El **Hotel Aequora Lanzarote Suites \*\*\*\*** es una empresa familiar, cercana, con tradición y gran experiencia. Nuestro complejo hotelero fue inaugurado en el 2015 tras una reforma integral, destacando por su moderno interiorismo y por la calidad y variedad de sus servicios. El Hotel dispone de 398 habitaciones equipadas con todas las comodidades e ideales para quienes quieran disfrutar unos días del entorno privilegiado de la isla de Lanzarote.

En nuestro hotel somos conscientes de que la industria turística genera multitud de impactos en las zonas de destino tanto positivos (generación de ingresos, empleo y oportunidades de negocio, etc.) como negativos (sobre explotación de los recursos naturales, degradación ambiental y paisajística, generación de polución, etc.) por lo que nuestra responsabilidad es fomentar la protección de nuestros empleados y del medioambiente que nos rodea.

Hemos desarrollado y puesto en práctica unas políticas de sostenibilidad en la que huéspedes y empleados contribuyen activamente con nosotros con el fin de minimizar los impactos negativos.

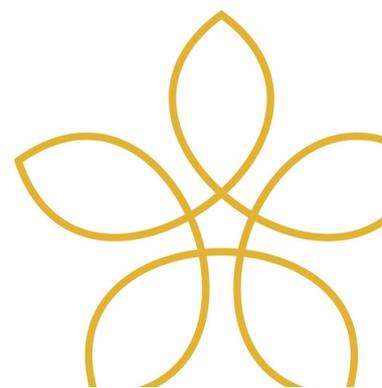


## Misión

Asegurar la eficiencia, el buen funcionamiento de los procedimientos de sostenibilidad y las buenas prácticas ambientales en nuestro **Hotel Aequora Lanzarote Suites \*\*\*\***

## Visión

Pretendemos minimizar el consumo de energía y agua sin perturbar los niveles de comodidad de los Clientes, reduciendo en la mayor medida posible residuos sólidos, aguas residuales y vertidos.



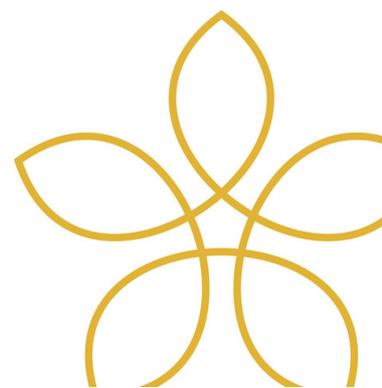
**1. Garantía de Calidad:** La satisfacción de nuestros Clientes, Proveedores Externos y Empleados, es la razón de ser de nuestro trabajo diario. Nuestros huéspedes son la prioridad a la hora de planificar y desarrollar nuestros Servicios y Productos. Nuestros objetivos de mejora parten de sus opiniones y sugerencias.

**2. Sostenibilidad y Medio Ambiente:** Nos comprometemos con la protección medioambiental y nos esforzamos por reducir y minimizar los impactos en el medio ambiente. Separamos residuos, reducimos el consumo de agua y energía, adaptamos las infraestructuras al entorno y gestionamos los vertidos de residuos peligrosos, a través de gestores autorizados. Promovemos la sostenibilidad a través de Proveedores Locales, priorizamos los productos menos agresivos con el medio ambiente, incluyendo transporte y envasado y participamos solidariamente en actividades locales.

**3. Recursos Humanos, Seguridad y Salud:** El personal es nuestro mayor activo; manifestamos nuestro compromiso social y responsabilidad en la relación laboral con nuestros Empleados, en base al desarrollo personal y profesional, al apoyo, respeto y valoración justa, así como al estricto cumplimiento de la legislación en todos los ámbitos relacionados con su actividad laboral y los Derechos Humanos.

**4. Protección Infantil:** Evitamos cualquier tipo de discriminación y cualquier forma de explotación, incluyendo la explotación sexual infantil, implicando para ello a Empleados, Colaboradores, Proveedores Externos y Clientes. Participamos en el programa HOTELES AMIGOS implantado por UNICEF Comité Español, apoyando el Proyecto de Prevención de la explotación sexual infantil y protección contra la violencia en el sector del turismo en República Dominicana.

**5. Compras y desarrollo de la Comunidad Local:** Aplicamos procedimientos estrictos respecto a evaluación y selección de Colaboradores y Proveedores Externos en base a la aplicación de la legislación vigente sobre Medioambiente, política de Recursos Humanos y Protección Infantil. Priorizamos a los Proveedores Locales y apoyamos el desarrollo de la Comunidad Local de forma solidaria.

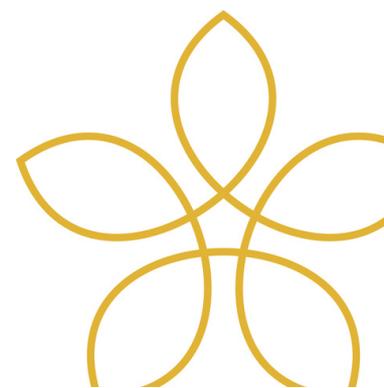


En **Aequora Lanzarote Suites\*\*\*\*** somos conscientes de que en la consecución de los objetivos económicos, la compañía no debe perseguir exclusivamente su beneficio olvidándose de la prestación de un servicio de Calidad y de los impactos de su actividad sobre el Medio Ambiente y la Sociedad.

Por ello nos comprometemos con la protección medioambiental y nos esforzamos por reducir y minimizar los impactos en el medio ambiente, separar residuos, reducir el consumo de agua y energía, adaptar las infraestructuras al entorno y gestionar los vertidos de residuos peligrosos. Promovemos la sostenibilidad a través de Proveedores Locales, priorizando productos menos agresivos con el medio ambiente y participamos solidariamente en actividades locales.

## Objetivos

1. Cumplir con todas las leyes y normativas medioambientales vigentes atribuibles a nuestra actividad incluyendo la normativa legal relativa al desecho de agua residual.
2. Evaluar y comprobar nuestros resultados medioambientales en base a nuestros objetivos y metas.
3. Obtendremos y conservaremos nuestro galardón **Travelife for Hotels & Accommodations y Biosphere Sustainable**.
4. Involucrar y fomentar entre: Empleados, Colaboradores, Proveedores Externos y Clientes, el objetivo y alcance de nuestra Política Medioambiental.
5. Involucrar y fomentar entre Empleados el Manual de Buenas Prácticas Ambientales.
6. Conseguir el máximo ahorro de las instalaciones eficientes energéticas, tanto de la energía solar como de la energía geotérmica y el máximo ahorro de las instalaciones eficientes hídricas.
7. Separar los residuos sólidos conforme a las directrices de la autoridad local.
8. Reducir el empaquetado de los productos adquiridos en la medida de lo posible y utilizar alternativas biodegradables o naturales, gestionando responsablemente las sustancias peligrosas.
9. Informar a los Clientes sobre especies protegidas según Catálogo de Especies Amenazadas de Canarias.



En **Aequora Lanzarote Suites\*\*\*\*** el personal es el mayor activo; manifestamos nuestro compromiso social y responsabilidad en la relación laboral con nuestros Empleados, en base al desarrollo personal y profesional, al apoyo, respeto y valoración justa, así como al estricto cumplimiento de la legislación en todos los ámbitos relacionados con su actividad laboral y los Derechos Humanos.

Valoramos las aportaciones de todos los Empleados, la creatividad y la implicación en los objetivos definidos, respetando la libertad de asociación y las Políticas de Igualdad.

Estamos comprometidos con la prevención, el control de riesgos laborales y el desarrollo de acciones que mejoren la Seguridad y Salud de nuestros Empleados y Clientes.

## Objetivos

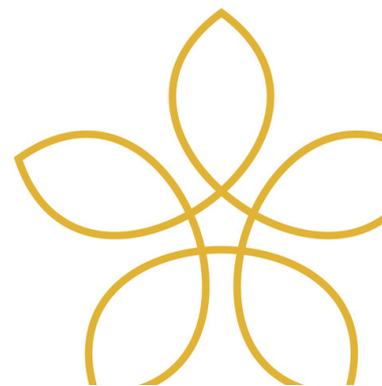
**1.Sistema de Captación:** Priorizamos la captación de personal en situación de desempleo. Personal sin experiencia profesional. Damos igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, anulando toda discriminación por razón de sexo, género, religión, raza, discapacidad, etc.

**2.Sistema de Selección:** Seleccionamos a los candidatos según su perfil, ateniéndonos a las necesidades de cada puesto de trabajo y contratando con criterios estrictamente sociolaborales. Atendiendo a principios de idoneidad para el puesto.

**3.Sistema de Contratación:** Nos atenemos al marco laboral, regulado por el Convenio de Hostelería de la Provincia de Las Palmas y controlamos que se sigan los convenios de las Empresas de Trabajo Temporal, servicios o Subcontratadas legalmente establecidos. En este último caso, comprobamos que cumplen con la legislación vigente en materia laboral.

**4.Sistema de Bienvenida e Integración del nuevo personal:** Todas las personas que se incorporan al Hotel deben disponer de información relativa al Sistema de Calidad y Sostenibilidad, así como de la información sobre el Hotel y sus objetivos, de los procedimientos y normas propias del puesto de trabajo, y de los materiales y útiles de trabajo necesarios para su desempeño. Deben sentirse apoyados, integrados en su nuevo equipo y respetados en la relación con compañeros y jefes.

**5.Sistema de Gestión Administrativa del Personal:** La Gestión Administrativa de los Empleados se desarrolla conforme a la Normas Legales relativas a su actividad laboral, informando a los Empleados y a sus representantes legales de los pormenores de su contrato y obligaciones legales.



**6.Sistema de Evaluación del Desempeño y desarrollo de Carrera:** Todos los Empleados son evaluados, en base a las necesidades de su puesto de trabajo, personalmente, con el objetivo de que se acuerde con su responsable directo, los aspectos a mantener y reforzar y los de mejora a desarrollar.

**7.Sistema de Comunicación Interno:** La comunicación permanente, basada en la confianza y compromisos de todos los Empleados, es fundamental para el desarrollo diario de nuestros Productos y Servicios. Para ello se establece un Sistema de Comunicación Interno, definido y documentado.

**8.Sistema de Formación:** La Formación de nuestros Empleados es una prioridad, de ella depende su capacidad para el correcto desarrollo de nuestros Productos y Servicios. Por ello, se planifica anualmente un Plan de Formación, que incorpora las necesidades de conocimiento, aplicación y desarrollo de nuestro Sistema Integrado de Calidad y Sostenibilidad.

**9.Sistema de Seguridad y Salud:** Estamos comprometidos con la prevención y el control de riesgos laborales y en la mejora de la Seguridad y Salud, de acuerdo a la normativa legal.

## Visión

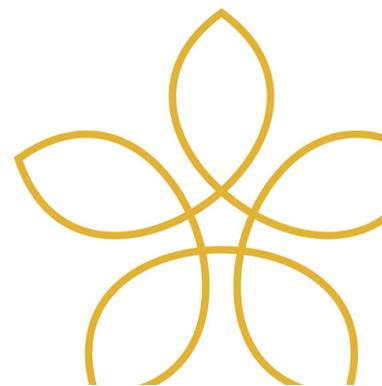
El **Hotel Aequora Lanzarote Suites\*\*\*\*** a través de sus políticas y acciones pretende respetar y fomentar la integración y participación de sus Empleados, con estricto cumplimiento de la normativa legal, promoviendo y apoyando su desarrollo profesional.

## Liderazgo

Dirección lidera la aplicación y desarrollo de la Política de Recursos Humanos, atendiendo a cualquier incidencia que pudiera darse en el Hotel o con sus Colaboradores y Proveedores Externos.

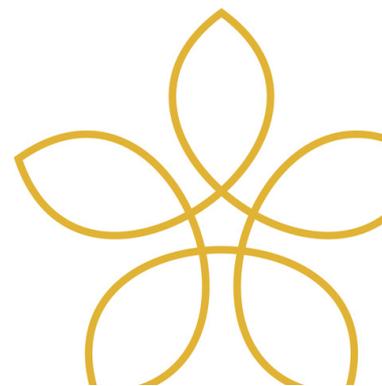
## Alcance

1. Empleados del Hotel
2. Colaboradores y Proveedores externos



## Compromisos de la Dirección

- Informar a Empleados, Colaboradores, Proveedores Externos y Clientes, sobre la Política, Alcance y Compromisos sobre Recursos Humanos.
- Priorizar la captación de personal de la isla y las personas en situación de desempleo. Garantizando un trato digno, justo, sin realizar ningún tipo de discriminación por razón de nacionalidad, grupo social, sexo, edad, discapacidad o religión y excluyendo cualquier tipo de abuso o acoso.
- Atender al marco laboral, regulado por el Convenio de hostelería de la Provincia de Las Palmas y controlar que se sigan los convenios de las Empresas de Trabajo Temporal, servicios o Subcontratadas legalmente establecidos, comprobando que cumplen con la legislación vigente en materia laboral.
- Realizar las Evaluaciones del Desempeño, en base a las necesidades del puesto de trabajo, personalmente y con su participación a todos los Empleados.
- Informar y formar a sus Empleados sobre objetivos, procedimientos y normas propias de su puesto de trabajo, materiales y útiles de trabajo necesarios para su desempeño, así como de todos los aspectos relacionados con su actividad laboral que afecten a su correcto desarrollo profesional.
- Establecer un Sistema de Comunicación interno, definido y documentado del Equipo.
- Reconocer el derecho de asociación y afiliación sindical y establecer con los sindicatos y sus representantes una relación de diálogo y cooperación, sin que ello pueda atentar contra la propia existencia del Hotel.
- Planificar anualmente un Plan de Formación, desarrollando acciones formativas que cumplieren las necesidades detectadas a través de observación directa, indicadores de satisfacción o de procesos y análisis de debilidades y riesgos.
- Establecer las condiciones necesarias de seguridad y salud e informar a los trabajadores y responsables sobre las situaciones de riesgo para la seguridad y salud de los trabajadores.
- Documentar, implementar, y controlar el cumplimiento de la Política de Recursos Humanos.

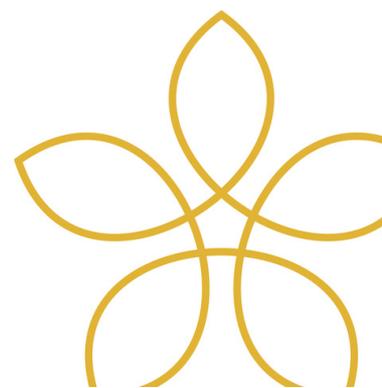


## **Compromisos de nuestros Empleados**

1. Conocimiento y aplicación del Manual de Bienvenida.
2. Complimentar y entregar el cuestionario de Control del Manual de Bienvenida a la dirección de Recursos Humanos.
3. Atender al sistema de Comunicación interno, definido y documentado del Equipo.
4. Evitar acciones que generen riesgos y velar, según sus posibilidades, por su propia seguridad y salud en el trabajo y por la de aquellas personas que pueda afectar su actividad profesional.
5. Usar adecuadamente cualquier medio con el que desarrolle su actividad y no poner fuera de funcionamiento los medios y equipos de protección.
6. Conocimiento y aplicación de los Manuales Operativos, Seguridad y Salud, Autoprotección, Medioambiente, así como de la información relativa a acciones formativas específicas en las que participe.

## **Compromisos de nuestros Colaboradores y Proveedores Externos**

- Aceptación y aplicación de la Política definida y desarrollada en el Manual Integrado de Calidad y Sostenibilidad, en lo referente a Recursos Humanos.



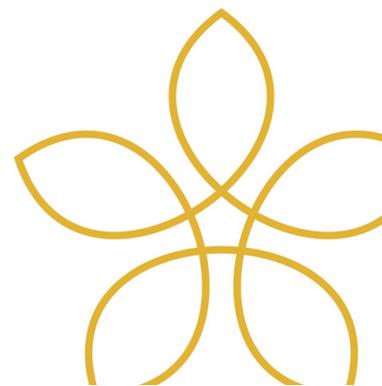
Desde su constitución, **el Hotel Aequora Lanzarote Suites\*\*\*\*** ha venido demostrando de manera fehaciente y claramente constatable su total compromiso en el desarrollo de una política de Recursos Humanos en la que la condición de hombre o mujer, su procedencia, estado social o, cualquier otro parámetro personal no ha sido ni obstáculo ni tampoco acicate para el mantenimiento de un puesto de trabajo y, en su caso, una promoción en el desarrollo de la carrera profesional siendo innumerables los ejemplos en este sentido.

Esta Dirección siempre ha creído, y mantiene firme esa creencia con el paso del tiempo, que las empresas de servicios competitivas deben estar basadas en un conjunto de Recursos Humanos fuertemente comprometido con los valores del esfuerzo, el rigor, la educación, el respeto y el trabajo en equipo, por lo que la tolerancia ante actitudes sexistas, humillantes, injustas o de agravio no puede ser amparada en ningún caso ni, por supuesto, en ningún nivel de la organización, ya sea directivo, mandos o personal de base, como hemos venido haciendo a lo largo de estos años.

Y creemos que así lo hemos venido demostrando a lo largo de los años en que esta organización viene operando.

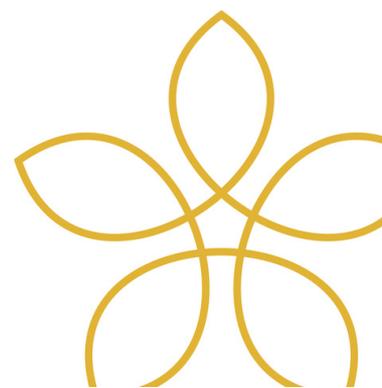
En todo caso, y dada la exigencia establecida por la nueva Ley Orgánica 3/2007 de 22 de marzo, la dirección del **Hotel Aequora Lanzarote Suites\*\*\*\*** reitera formalmente su compromiso y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, sin discriminar directa o indirectamente por razón de sexo, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización, estableciendo la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres como un principio estratégico de nuestra Política Corporativa y de Recursos Humanos, de acuerdo con la definición de dicho principio que establece la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

En todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de esta empresa, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo de trabajo y la conciliación, asumimos el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, atendiendo de forma especial a la discriminación indirecta, entendiendo por ésta “La situación en que una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros, pone a una persona de un sexo en desventaja particular respecto de personas del otro sexo”. Respecto a la comunicación, tanto interna como externa, se informará de todas las decisiones que se adopten a este respecto y se proyectará una imagen de la empresa acorde con este principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres.



Las características que rigen el Plan de Igualdad son:

- Está diseñado para el conjunto de la plantilla, no está dirigido exclusivamente a las mujeres.
- Es sistemático, pues pretende conseguir los objetivos llevando a cabo medidas muy concretas dentro de la empresa, debiendo ser a la vez adaptable y flexible, debiendo diseñar medidas que respondan a la situación concreta de la empresa.
- Adopta la transversalidad de género como uno de sus principios rectores y una estrategia para hacer efectiva la igualdad entre mujeres y hombres. Ello implica incorporar la perspectiva de género en la gestión de la empresa en todas sus políticas y a todos los niveles.
- Considera como uno de sus principios básicos la participación a través del diálogo y cooperación de las partes (dirección de la empresa, parte social y conjunto de la plantilla).
- Es preventivo, elimina cualquier posibilidad de discriminación futura por razón de sexo.
- Tiene coherencia interna, es dinámico y abierto a los cambios en función de las necesidades que vayan surgiendo a partir de su seguimiento y evaluación.
- Parte de un compromiso de la empresa que garantiza los recursos humanos y materiales necesarios para su implantación, seguimiento y evaluación.
- Es dinámico, en función de los acontecimientos que vayan surgiendo, adaptando los objetivos.



**Aequora Lanzarote Suites\*\*\*\*** evita cualquier tipo de discriminación y cualquier forma de explotación, incluyendo la explotación sexual infantil. Participa en el programa **HOTELES AMIGOS** implantado por **UNICEF** apoyando el Proyecto de Prevención de la explotación sexual infantil y protección contra la violencia en el sector del turismo en República Dominicana de UNICEF Comité Español.

## Objetivos

1. Promover y fomentar entre: Empleados, Colaboradores, Proveedores Externos y Clientes, el Objetivo, Definiciones y Alcance de nuestra Política de Protección infantil.
2. Colaborar activamente con UNICEF Comité Español en la consecución de los objetos principales de la iniciativa HOTELES AMIGOS DE UNICEF en España y captar fondos para apoyar el Proyecto de Prevención de la explotación sexual infantil y protección contra la violencia en el sector del turismo en República Dominicana.

## Visión

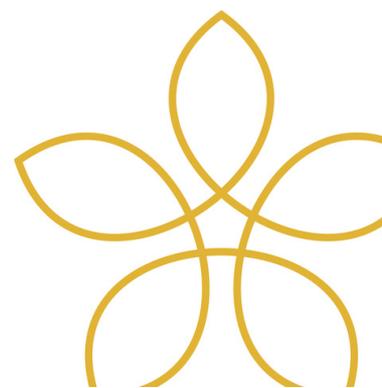
Asegurar un espacio de protección infantil en donde Empleados, Colaboradores, Proveedores Externos y Clientes respeten y promuevan los derechos de los niños respecto a protección sobre daños, abuso, abandono o explotación.

## Liderazgo

Dirección lidera la aplicación y desarrollo de la Política de Protección infantil, atendiendo a cualquier incidencia que pudiera darse en el Hotel o con sus Colaboradores y Proveedores Externos.

## Alcance

Empleados del Hotel; Colaboradores y Proveedores Externos; Clientes



## Compromisos de la Dirección

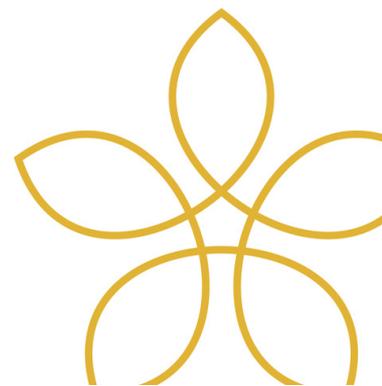
1. Informar a Empleados, Colaboradores, Proveedoras Externos y Clientes, sobre la Política, Alcance y Compromisos sobre Protección Infantil, incluyendo el acuerdo con UNICEF Comité Español.
2. Investigar incidencias sobre Abuso Infantil, a nivel interno o a través de las Autoridades correspondientes según la legislación española.
3. Expulsar del Hotel o impedir la entrada a Personas con antecedentes o hechos probados de Abuso Infantil; exigiendo a Proveedores Externos o Colaboradores el mismo compromiso.
4. Evitar la toma de acciones en contra de denunciantes, si se obra de buena fe, independientemente del resultado final de la incidencia denunciada.
5. Empezar acciones legales u otras complementarias, según el criterio de Dirección, ante denuncias falsas o maliciosas de Abuso Infantil llevadas a cabo por Empleados o Clientes.

## Compromisos de nuestros Empleados

1. Evitar acciones que generen riesgo de daño a los niños, comunicando a Dirección cualquier incidencia sobre Abuso Infantil detectada en el Hotel y cooperando para crear un ambiente de respeto a los derechos del menor, o en caso de abuso, con las Autoridades.
2. Evitar situaciones de riesgo físico o emocional en las actividades llevadas a cabo en el Hotel, así como contenidos exclusivamente para adultos en el Programa de Actividades del Hotel, solicitando permiso a padres o tutores antes de tomar imágenes de niños.

## Compromisos de nuestros Colaboradores y Proveedores Externos

- Aceptación y aplicación de la Política definida y desarrollada en el Manual Integrado de Calidad y Sostenibilidad, en lo referente a Protección Infantil.



**Aequora Lanzarote Suites\*\*\*\*** aplica procedimientos estrictos respecto a evaluación y selección de Colaboradores y Proveedores Externos en base a la aplicación de la legislación vigente sobre Medioambiente, política de Recursos Humanos y Protección Infantil. Priorizando Proveedores Locales y apoyándose en el desarrollo de la Comunidad Local de forma solidaria.

## Objetivos

1. Mantener una relación recíproca con los Colaboradores y Proveedores Externos, ética y lícita.
2. Seleccionar Colaboradores y Proveedores Externos que cumplan la normativa legal; atiendan a los criterios de Calidad y Sostenibilidad en base a las Políticas de Aequora Lanzarote Suites\*\*\*\*; minimicen la producción de residuos y riesgos medioambientales; apoyen el desarrollo de la Comunidad Local, incluida la protección de menores; desarrollen políticas de Recursos Humanos y riesgos laborales de acuerdo a la normativa legal vigente, excluyendo cualquier tipo de discriminación o abuso laboral o de otra índole.
3. Priorizar Proveedores Locales siempre que sea posible, manteniendo contacto con la Comunidad Local, Entidades e Instituciones para apoyar el desarrollo de acciones sociales y/o comerciales.
4. Promover y aplicar su Política de protección Infantil.
5. Promover entre sus Clientes el conocimiento y respeto de los espacios naturales y especies autóctonas de Lanzarote, informándoles sobre distintas posibilidades de consumo local en los ámbitos culturales, gastronómicos o artesanales.
6. Apoyo a la Comunidad Local: Patrocinio de equipos deportivos, coches, ciclismo, baloncesto y Torneos de Golf.
7. Daypass; Con este servicio tratamos de dar a conocer el establecimiento a la población local y que puedan utilizar los servicios del hotel.

## Visión

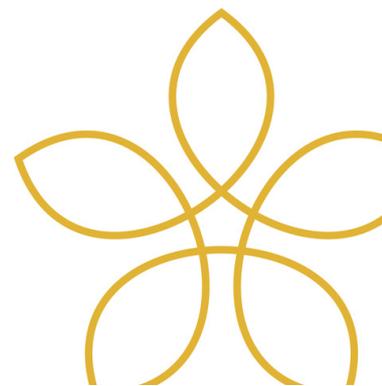
**Aequora Lanzarote Suites\*\*\*\*** a través de sus políticas y acciones pretende asegurar un espacio de cooperación con Colaboradores y Proveedores Externos, que favorezca el desarrollo permanente de sus Políticas de Calidad y Sostenibilidad, a la vez que colabora con la Comunidad Local para su desarrollo.

## Liderazgo

Dirección lidera la aplicación y desarrollo de la Política de Compras y desarrollo de la Comunidad Local.

## Alcance

1. Colaboradores y Proveedores Externos; Empleados; Clientes; Comunidad Local

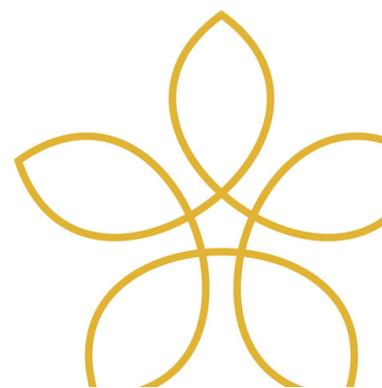


**Hotel Aequora Lanzarote Suites \*\*\*\*** trabaja diariamente para adaptarse a las necesidades de Calidad exigidas por un mercado Hotelero cada vez más competitivo en la zona. Para esto y para satisfacer todos los requisitos de nuestros clientes, disponemos de un Sistema de calidad Turística basado en las Normas **UNE-EN-ISO 9001:2015** para la prestación de sus servicios de:

### ***Servicio de alojamiento y servicio de restauración.***

La Dirección del establecimiento manifiesta expresamente su compromiso fundamental de potenciar la Calidad en el Hotel y fomentar un comportamiento ético e integro de sus directivos y empleados, con el fin de lograr, entre otros, los objetivos siguientes:

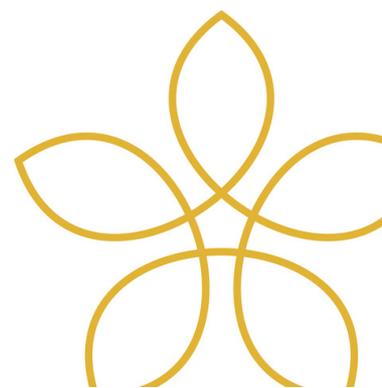
- Mantener al cliente alojado siempre conforme con los requisitos prestados, así como satisfacer en todo momento sus necesidades. Para ello, mantendremos una correcta comunicación con el cliente y el hotel siempre en perfecto estado de limpieza y conservación. Asimismo, todas las instalaciones del Hotel se encuentran adaptadas para personas con discapacidades físicas, así como alguna de las habitaciones, está preparada para personas con capacidad de comunicación reducida.
- En nuestro Hotel los tres pasos del servicio serán practicados siempre por todos nuestros empleados, entendiéndose éstos por:
  - Dar una cordial y sincera bienvenida a nuestros clientes, utilizando su nombre siempre que sea posible.
  - Anticipar, satisfacer y exceder los deseos y necesidades de nuestros clientes.
  - Dar a nuestros clientes una despedida afectuosa y cordial
- Potenciar la selección, desarrollo y promoción de los recursos humanos con un enfoque de calidad, y con un fuerte énfasis en la formación interna.
- La dirección dotará al hotel de todos los recursos necesarios para impulsar todas las mejoras propuestas para la obtención de los objetivos.
- Estamos comprometidos con el cumplimiento con la legislación aplicable al hotel, así como cualquier otro requisito que no sea de carácter legal.
- Tenemos un gran compromiso con la mejora continua, tanto en la gestión medioambiental como en la correcta prestación de nuestros servicios.
- La mejora continua formará parte de la cultura de calidad de la empresa y será un compromiso de todo el personal fomentar esta mejora. Deberá primar la prevención de los errores a la corrección de los mismos y el sistema de Calidad implantado se convierta en una herramienta para la consecución y mejora de los resultados.



- Los objetivos de mejora que se plantean cada año serán coherentes con las necesidades de nuestros clientes, partes interesadas y de la sociedad actual.
- Todos los empleados del Hotel estarán comprometidos con el cumplimiento de los objetivos marcados, a través del conocimiento de los mismos y de su estado de cumplimiento a lo largo del ejercicio.
- Aprobar, implantar y mantener actualizado un Código de Conducta aplicable a los directivos y empleados que garantice el buen gobierno, la transparencia y la integridad en las relaciones que se establezcan con los clientes y resto de grupos de interés.
- Promover la transparencia mediante la implantación de sistemas y canales de comunicación interna y externa

La dirección general, como principal impulsora del sistema de gestión de la calidad, aprovecha la distribución de esta política, para remarcar que todas las personas de la organización dentro de su puesto de trabajo son importantes para el correcto funcionamiento del Hotel, para satisfacer los requisitos de los servicios y por tanto para alcanzar el nivel de calidad requerido, ya que cada tarea realizada dentro de la empresa forma parte del proceso establecido para ofrecer al cliente un servicio de calidad. En **Hotel Aequora Lanzarote Suites \*\*\*\*** entendemos la calidad como el compromiso de cumplir con los requisitos, e incluso exceder las expectativas de nuestros clientes.

La calidad y la consecución de los objetivos exige la colaboración y participación de todos los niveles y para ello la información, comunicación y el buen clima laboral son indispensables. Por lo tanto, es parte del compromiso de la dirección alentar estos factores en todo el personal para conseguir los objetivos.



Una oportunidad única **para ser solidario**

**Hoteles Amigos** es una iniciativa de UNICEF España dirigida a las empresas del sector turístico para ayudar a los niños y niñas afectados por el cambio climático.

El **Hotel Aequora Lanzarote Suites \*\*\*\*** nos hemos unido a la iniciativa "HOTELES AMIGOS DE UNICEF" y nos comprometemos a colaborar activamente en la consecución de los objetivos principales de esta iniciativa en España:

- Promocionar el compromiso del sector hotelero con el respeto y promoción de los derechos de la infancia.
- Impulso de un mayor conocimiento de la sociedad sobre la labor que realiza UNICEF a través del Programa de Agua, Saneamiento e Higiene.
- Captación de fondos para apoyar el Programa de Agua, Saneamiento e Higiene y a sensibilizar sobre los efectos del cambio climático sobre la infancia.

¡gracias!

SWEET HOLIDAYS, S.A.  
CALLE VENUES 1  
35510 PUERTO DEL CARMEN, LAS PALMAS

27 de enero de 2022

Estimados amigos,

Desde UNICEF queremos agradeceros vuestra aportación y la solidaridad que demostráis hacia la infancia. vuestra aportación económica nos permite conseguir mejoras reales en la vida de los niños que se encuentran en situaciones muy desfavorables.

Acusamos recibo de vuestra aportación con los datos especificados en el recibo adjunto. Gracias a vosotros, podemos seguir avanzando en la protección de la infancia más vulnerable.

Atentamente,

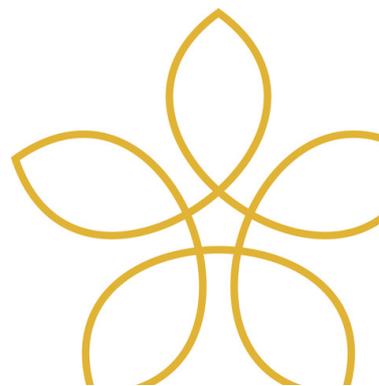
Alicia Moreno  
Responsable de Donantes Particulares



UNICEF COMITÉ ESPAÑOL  
Acción Recaudación CIF: G84451087  
Número de recibo: 921492790 Fecha de emisión: 31/12/2021  
Código de colaborador: 1050124  
NIF/CIF: A31144504  
Importe: 765,00 €  
Campaña: HOTELES AMIGOS  
Carmen Rodríguez Gil  
Directora de Administración y Finanzas

Tu compromiso permite cambiar la vida de miles de niños.  
UNICEF, consigue que tu aportación, unida a la de miles de personas, llegue más lejos  
y ayude no sólo a un niño sino a millones de niños.

900 90 75 00 - www.unicef.es



El Hotel Aequora Lanzarote Suites \*\*\*\* celebró la Fiesta Blanca cada domingo, a partir del 30.06.23 hasta el 22.10.23 con el fin de recaudar donativos para UNIFEC con la venta de entradas para la misma.

	<b>COLABORACIÓN Y DESARROLLO CON LA COMUNIDAD LOCAL</b>	R22-SOD
		Nº Edición: 3
		Fecha: 21/06/2023

<b>FIESTA BLANCA</b>
----------------------

Nº DE ENTREGA	FECHA	OBJETO
1	30/06/23-08/10/23	<b>Fiesta Blanca cada domingo para nuestros clientes. Recaudación a favor de Unicef</b>

**MANTENIMIENTO:**

- Ruego chequear toda la zona del Chill Out (pintura, posibles averías etc.) los días antes de la fiesta.
- Necesitaremos un alargador para conectar la mesa del DJ y las luces. Aseguraos que los cables no estén conectados con la corriente de la barra para evitar un corte de luz.
- Debe hablar con Garden Care para hacer un repaso de la zona antes de cada fiesta, al final de su jornada.
- DA entregara los fuegos artificiales (el viernes 30/06 no hay fuegos artificiales), se tirarán a las 23:00 horas desde encima del tejado del bloque 5.
- Colocar un extintor en el tejado del bloque 5 por seguridad.

**COMERCIAL:**

- Promocionar la fiesta en las redes sociales y otros medios disponibles en el hotel un día antes de cada fiesta.  
La información para promocionar la fiesta será entregada 1 semana antes del evento por parte de DA

**DIA FIESTA BLANCA:**

El horario de la fiesta será de 20:30 h a 23:00 h.

**BARES:**

- Preparar la bebida de bienvenida. (Algo pequeño y sencillo para que luego consuman), DA&B y el Maitre deben establecer este tema.
- Poner 4 mesas altas del Nautilus en el Bar Chill Out.
- Instalar máquina de hielo seco.
- Como en todos los puntos de venta los clientes en MP y AD deben abonar sus bebidas, clientes TI y TP tiene las bebidas incluidas.
- Durante la fiesta se serviría solamente 2 cocktails, Mojito y Daiquiri de fresa  
Precio especial para aumentar ventas de mojitos es de €4 y daiquiri de fresa €4

**ANIMACION:**

- Animación decorará el Chill Out con la ayuda de DA.
- Animación anunciará a los ganadores del sorteo en el descanso, es decir, entre las 21:45 – 22:15. Los regalos a sortear serían:

- 1 Jacuzzi para 2 personas
- 2 masajes relajantes de 30 minutos
- 1 servicio de cama balinesa con cava, fruta y chocolate para 2 pax
- 1 servicio de cama balinesa con cava, fruta y chocolate para 2 pax
- 1 cena a la carta para dos personas en Restaurante Don Paco.

NOTA: El Chill Out se cerrará a las 23:00h el viernes y la barra estará abierta hasta las 22:50h.

**DESPUÉS DE LA FIESTA:**

**ANIMACION**

- Se retiran toda la decoración y se guardan ordenadamente y se guardan en el office de decoración para eventos.

**!!!! OJO DEJAR LA ZONA COMO LO HAN ENCONTRADO ANTES DE LA FIESTA!!!!!!**

**BARES:**

- Al finalizar la fiesta todo debe quedar recogido para que se puede abrir el bar chill-out el día siguiente.

**!!!! OJO DEJAR LA ZONA COMO LO HAN ENCONTRADO ANTES DE LA FIESTA!!!!!!**

**PISOS:**

- Ruego limpiar la zona del chill-out por la mañana antes de la apertura a las 14:00h

**MANTENIMIENTO:**

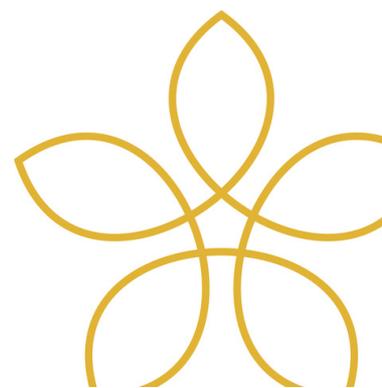
- Después de la fiesta, retirar la caja de fuegos artificiales del tejado del bloque 5 y el alargador.

**(SI HAN ABIERTO OTROS PUNTOS DE LUZ TAPARLO TAMBIEN)**

- Aseguraos que la caja de fuegos artificiales está completamente apagada antes de depositarla en el contenedor de basura.



El Hotel Aequora Lanzarote Suites \*\*\*\* organizó el Circuito Internacional en el campo de Golf de Costa Teguise el 17.06.23

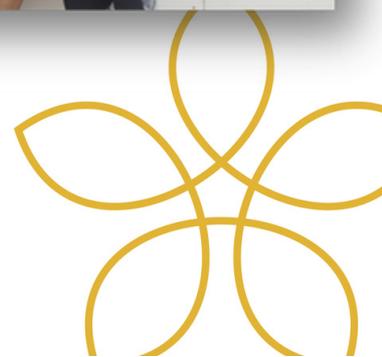


El Hotel Aequora Lanzarote Suites \*\*\*\* organizó el **III Torneo Ladies Open Canarias** en el campo de Golf de Tías el 15.09.23 y el 16.09.23. Único torneo femenino realizado en Canarias

	<b>COLABORACIÓN Y DESARROLLO CON LA COMUNIDAD LOCAL</b>	<b>R22-SOD</b>
		<b>Nº Edición: 3</b>
		<b>Fecha: 21/06/2023</b>

<b>COLABORACIÓN CIRCUITO INTERNACIONAL DE GOLF</b>
--

<b>Nº DE ENTREGA</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBJETO</b>
<b>1</b>	<b>15/09/23 y 16/09/23</b>	<b>III Ladies Open Canarias</b>



El Hotel Aequora Lanzarote Suites \*\*\*\* hemos celebrado el día 8 de diciembre de 2023 el día de la Caridad, junto a actividades y rifas para los huéspedes del hotel con los siguientes objetivos.

- Recaudar fondos destinados a la organización Cáritas que trabajan en áreas específicas de necesidad.
- Resaltar cómo la caridad puede tener un impacto positivo en la sociedad en su conjunto.
- Inspirar y fomentar valores altruistas y de servicio a los demás.



SENTIDO  
ÆQUORA  
LANZAROTE SUITES ++++

PRESENTA  
PRESENTS

*Día de la Caridad*  
*Charity Day*

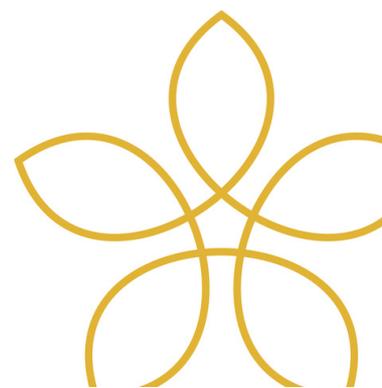
A FAVOR DE  
TOWARDS



**Cáritas**

11:30 Margarita (€1)  
15:15 Bingo de la Caridad ( ticket €1)  
16:00 Sangría (€1)  
18:00 Encendido de las luces navideñas  
Turning on of the Christmas lights  
21:00 Rifa de la Caridad ( ticket €2,50)

Hablar con el equipo de animación si quieren hacer un donativo, les estaremos muy agradecidos.  
If you'd like to donate, please talk to the entertainment team, we would really appreciate it.



La **ONG REMAR** en las Islas Canarias lleva más de 30 años realizando un trabajo solidario en Islas de Las Palmas, Lanzarote y Tenerife, ejecutando una labor enteramente sin ánimo de lucro y dando ayuda humanitaria a las personas más necesitadas de las islas. **REVISAR CON CHUS**

	<b>COLABORACIÓN Y DESARROLLO CON LA COMUNIDAD LOCAL</b>	R22-SOD
		Nº Edición: 3 Fecha: 21/06/2021

**CONTROL DE MATERIAL ENTREGADO A REMAR INTERNACIONAL**

Nº ENTREGA	FECHA	OBJETO	UNIDADES
1	26/01/2016	SILLAS	7
		LAVAVAJILLAS	2
		CACEROLAS Y SARTENES	60
		CAZOS VARIOS COCINA	60
		FREIDORA	1
		EXPOSITORES DE ALIMENTOS	2
		CABEZAL CAMA	1
		APARADOR MADERA	1
		ESTANTERIAS	2

FIRMA DIRECCIÓN SENTIDO LANZAROTE ÆQUORA SUITES****

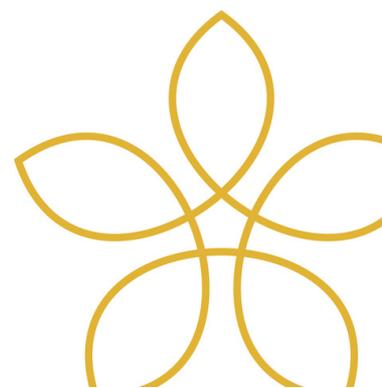
FIRMA REMAR INTERNACIONAL
FIRMADO

**CONTROL DE MATERIAL ENTREGADO A REMAR INTERNACIONAL**

Nº ENTREGA	FECHA	OBJETO	UNIDADES
2	29/01/2016	CALANDRA	1

FIRMA DIRECCIÓN SENTIDO LANZAROTE ÆQUORA SUITES****

FIRMA REMAR INTERNACIONAL
FIRMADO

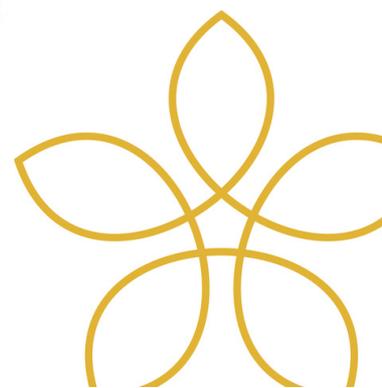


En **Hotel Aequora Lanzarote Suites \*\*\*\*** hemos patrocinado a 2 de nuestros empleados del departamento de recepción.

	<b>COLABORACIÓN Y DESARROLLO CON LA COMUNIDAD LOCAL</b>	R22-SOD
		Nº Edición: 3
		Fecha: 21/06/2021

**COLABORACIÓN CON EMPLEADOS**

Nº DE ENTREGA	FECHA	OBJETO
1	29/06/2016	COLABORACIÓN CON 2 EMPLEADOS DE RECEPCIÓN. EMPLEADOS PATROCINADOS PARA REALIZAR CARRERAS. SUS EQUIPAJES CORREN A CARGO DEL HOTEL.





### ESTOS SON NUESTROS COMPROMISOS

#### CONSCIENCIA SOSTENIBLE



Sensibilizamos a nuestros empleados, clientes y proveedores para no desperdiciar aquello que se puede conservar.

#### USO EFICIENTE DEL AGUA



Estamos comprometidos con un consumo sostenible de este recurso.

#### AHORRO DE ENERGÍA



¡Usamos la energía de manera consciente protegiendo así el medio ambiente!

#### GESTIÓN DE RESIDUOS



No sólo los gestionamos sino que trabajamos para reducir su generación.

#### REDUCCIÓN DE EMISIONES



Año tras año reducimos nuestras emisiones de CO2.

#### ACCIÓN SOCIAL



Colaboramos a través de proyectos sociales al avance y bienestar de nuestras comunidades locales.

#### SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



Nuestros clientes son los pilares de nuestro negocio.

#### NUESTRO EQUIPO

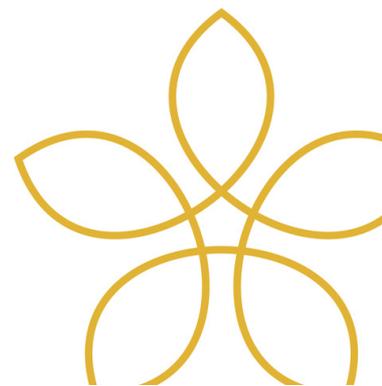


Promovemos el desarrollo profesional dentro de un ambiente igualitario, equitativo y ético.

#### SALUD Y SEGURIDAD



Disponemos de políticas de protección para nuestros clientes y empleados.



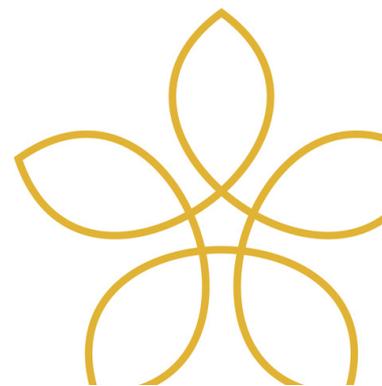
Para actuar responsablemente con el **Medio Ambiente** debemos seguir una serie de pautas e instrucciones descritas a continuación:

## AHORRO EN EL CONSUMO DE ENERGIA

El consumo excesivo de energía supone contaminar el medio ambiente, de forma indirecta, al conectar la calefacción o el aire acondicionado, al encender el interruptor, estamos generando una serie de impactos al entorno, pero la forma en la cual podemos contribuir en la disminución de los mismos es siguiendo una serie de medidas prácticas y sencillas al llevar a cabo nuestras actividades.

### Buenas prácticas:

- Sustituir los focos convencionales por los de bajo consumo permite conseguir un ahorro importante de energía eléctrica, ya que estos además de consumir menos energía tienen un tiempo de vida media mayor.
- Apagar las luces de las habitaciones cuando no se utilizan, o cuando se sale de ellas, contribuye a reducir el consumo de energía.
- No es recomendable apagar las tubas fluorescentes donde vayamos a encenderlos en menos de dos horas, pues el mayor consumo de energía se produce en el encendido.
- El polvo resta mucha efectividad a la iluminación. Debemos mantener limpios los focos y tubas fluorescentes y emplear lámparas y pantallas translúcidas en vez de opacas, de este modo aumentaremos la efectividad de la iluminación artificial.
- Apagar las luces innecesarias o desconectar los aparatos que no se usan.
- Al introducir alimentos calientes en el refrigerador, este trabaja más para mantener la misma temperatura en su interior, aumentando el consumo de energía eléctrica.
- No debemos mantenerla televisión encendida cuando no se le presta atención.
- No utilizaremos la lavadora a la mitad de su capacidad, ya que consume el doble de la energía necesaria. Al lavar con agua caliente, el consumo eléctrico se dispara, es preferible lavar con agua fría.
- Si se puede regular la temperatura del calentador, la colocaremos como máxima a 60 grados, pues más caliente supone emplear más agua fría.
- Las cocinas, la calefacción y los calentadores a gas gastan menos que los eléctricos.
- Si se cocina con placa eléctrica, debemos apagarla unos minutos antes de terminar de cocinar para aprovechar el calor residual.
- Si se mantiene bien cerrada la puerta del horno cuando se cocina y se evita abrir numerosas veces la puerta del refrigerador, conseguiremos disminuir la pérdida de energía.



## **AHORRO EN EL CONSUMO DE AGUA**

El agua es un recurso cada vez más escaso, pero muchos la usamos como si nunca fuera a agotarse. Para ello es necesario establecer medidas prácticas y sencillas que permitan un ahorro.

### **Buenas prácticas:**

- Cerrar bien las llaves contribuye al ahorro de agua. Una gota por segundo se convierte en varios litros al día.
- Si piensa cambiar las llaves del agua, elija las llaves monomando diseñadas para regular mejor la temperatura del agua, ya que estas disminuyen el consumo y no gotean.
- Si ve un grifo goteando o una fuga de agua dar aviso urgente al personal de mantenimiento.
- Para ser limpio no hace falta ser derrochador; no utilizar el excusado como basurero y evitar tirar de la cadena innecesariamente.

### **Limpieza**

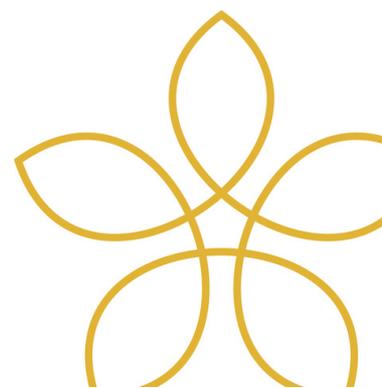
- Cuando se utiliza la lavadora a la mitad de su capacidad consumimos mayor cantidad de agua, de energía eléctrica y de detergentes que contaminan las aguas. Además, ya existen en el mercado lavadoras que permiten seleccionar programas de ahorro para el lavado de la ropa.
- En la cocina podemos limpiar las verduras y frutas en algún recipiente. No los limpie dejando correr el agua.
- Cuando se arrojan por el desagüe restos de pinturas, barnices, solventes o aceites, se dificulta el tratamiento de las aguas.

### **Riego**

Aplicar técnicas de riego por goteo y microaspersión en el jardín, hacen que se consuma menor cantidad de agua en comparación con el tradicional riego con manguera. El riego en horas de baja insolación reduce las pérdidas por evaporación.

## **GESTIÓN Y MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS**

Debemos adoptar acciones para minimizar, reciclar y recuperar las materias que componen los productos que adquirimos. Todos podemos contribuir adoptando una serie de buenas prácticas ambientales:

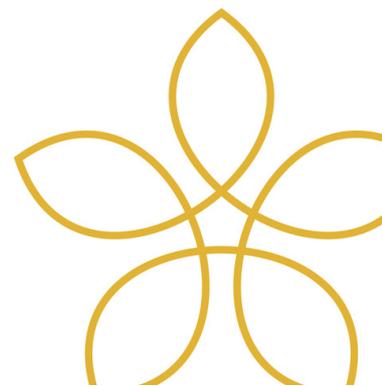


## **Residuos No peligrosos**

- Separar los residuos, tales como el vidrio, papel y cartón (revistas, periódicos, correo publicitario, cartones, envoltorios de papel y de cartón), plástico, aceite de cocina, en los envases que están dispuestos para tal fin en el complejo o en las cercanías para favorecer el reciclado.
- Se tratará de separar todo lo posible en el complejo para su posterior gestión.
- Se utilizarán contenedores resistentes y debidamente señalizados para cada grupo de residuos.
- Se dispondrá de los residuos, de manera que no moleste a los clientes o al vecindario.
- Se tratará por todas las medias a nuestro alcance de reducir la cantidad de residuos, no generando más de lo necesario.
- No debemos tirar a la basura o en el excusado los medicamentos caducados, sino llevarlos a la farmacia más próxima donde se harán cargo de ellos.

## **Residuos Peligrosos**

- Separar los residuos peligrosos en los recipientes que cada departamento asigna para tal fin, antes de su recogida externa.
- Depositar las pilas o baterías usadas en contenedores específicos contribuye de forma eficaz a reducir la contaminación.
- Los envases y sus cierres estarán realizados de forma que se evite cualquier pérdida de contenido y contruidos con materiales no susceptibles de ser atacados por el contenido, ni de formar combinaciones peligrosas al contacto con este. Los envases y sus cierres deben ser sólidos y resistentes para responder con seguridad a las manipulaciones necesarias y se mantendrán en buenas condiciones, sin defectos en su estructura y sin fugas aparentes.
- Los RPs o los envases que los contengan deberán estar etiquetados de forma clara, legible e indeleble. Al menos en español.
- La etiqueta deberá estar firmemente pegada al envase o contenedor y cuando el residual es individual (neveras, por ejemplo) se pegará sobre el residuo y se llevará al almacén de residuos temporales.
- Se deben anular etiquetas anteriores que induzcan a confusión.
- Deben coincidir las etiquetas con los contenidos.
- Cuando se almacenen los residuos peligrosos se tendrá sumo cuidado de evitar generación de calor, igniciones, o cualquier efecto que aumente su peligrosidad.
- El tiempo de almacenado no superara superiora los seis meses desde que está lleno el contenedor.



## **USO DEL PAPEL**

El consumo de papel debe reducirse solo a lo necesario. Para ello se deben establecer una serie de medidas prácticas y sencillas:

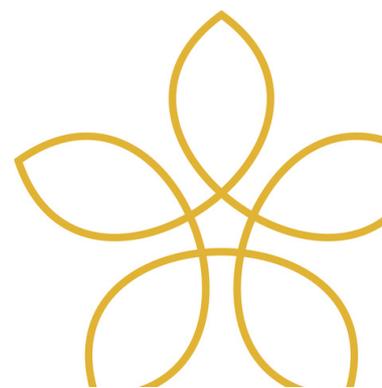
### **MANUAL DE BUENAS PRACTICAS AMBIENTALES**

- Emplear el papel por ambas caras, muchas veces se pueden utilizar hojas ya impresas por una cara para notas internas, para la recepción de faxes, imprimir borradores, etc.
- Utilizar preferiblemente papel reciclado, ya que este supone además de un ahorro de materia prima, un menor gasto de energía en su elaboración.
- Reutilizar sobres para correo interno.
- En caso de ser posible utilizar medias informáticas para disminuir el consume de papel.

## **RUIDO**

Se debe tener en cuenta que quienes vienen a descansar al establecimiento generalmente están sobresaturados de los ruidos de las grandes ciudades, por lo tanto, es más sensible a ellos; por ello es conveniente adoptar una serie de medidas:

- Comunicarse entre compañeros evitando los gritos y las expresiones a viva voz.
- Los televisores y equipos musicales instalados en todo el complejo deberán ser revisados constantemente en su limitación de volumen. Asimismo, los teléfonos.
- Marcar en sus pautas un horario de silencio, de 23 a 8 de la mañana ,por ejemplo, recordar esta norma, cumplirla y hacerla cumplir.
- que está lleno el contenedor.





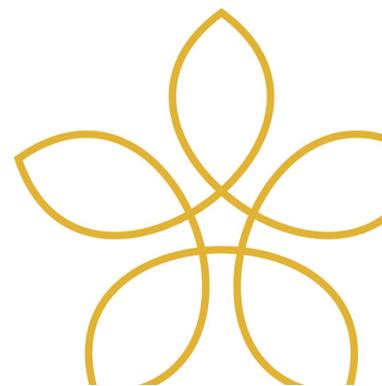
## MEDIDAS DE AHORRO ENERGÉTICO

- Energía solar (placas solares) para agua caliente sanitaria (A.C.S)
- Energía geotérmica para producir agua caliente sanitaria (A.C.S) y climatizar el agua de las piscinas.
- Energía fotovoltaica para producción de electricidad para autoconsumo.
- Uso de la domótica: sistema informatizado de control remoto para la gestión energética.
- Reloj astrológico para la iluminación exterior del establecimiento.
- Mínimo consumo atendiendo al encendido y apagado en equipos de cocina.
- Sistema LED en toda la iluminación.
- Instalación de iluminación con sensor de movimiento en zonas públicas y del personal.
- Sistema de tarjeta llave en las habitaciones de los clientes para desactivar la iluminación y el aire acondicionado.
- Termostatos programados con un rango mínimo y máximo de temperatura confort según la normativa europea.
- Conmutador magnético en ventanas y puertas para desactivar el A. AC en caso de apertura.
- Aislamiento térmico de las tuberías para mantener estable la temperatura.



## MEDIDAS DE AHORRO HÍDRICO

- Producción de agua propia con potabilizadora de Osmosis inversa.
- Reductores de caudal: aireadores en grifería tipo ECO con triple ahorro y doble posición.
- Control informático de las instalaciones para centralizar la información y obtener información sobre posibles desviaciones para ser subsanadas de inmediato.
- WC con dos descargas de agua de diferente caudal.
- Utilización de mopas y bayetas preimpregnadas para la limpieza de superficies y suelo. El ahorro medio calculado mensual por este sistema es de 40.000 lt.
- Jardinería de plantas autóctonas con bajo riego.
- Tratamiento de piscinas con cloradores salinos.
- Sistema de riego por goteo.





## GESTIÓN DE RESIDUOS

- **PRODUCCIÓN DE RESIDUOS URBANOS**

El Hotel ha implantado en origen la recogida selectiva de la mayoría de los residuos urbanos y asimilables a urbanos para facilitar la recuperación, reciclaje o revalorización de los mismos.

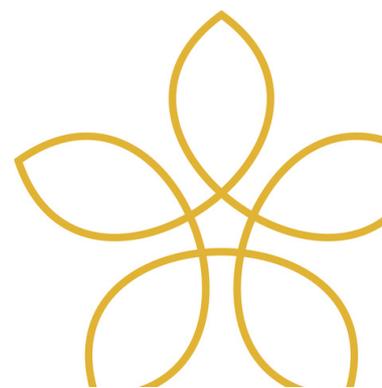
Actualmente, se lleva a cabo la clasificación en origen y posterior recogida de los siguientes residuos: residuos orgánicos, residuos de jardinería, envases, vidrio, papel-cartón, aceite vegetal usado y residuos de tóner de impresora.

Disponemos de dos puntos limpios para el reciclaje de residuos a disposición de los clientes.

- **PRODUCCIÓN DE RESIDUOS PELIGROSOS**

Dentro de la clasificación de residuos peligrosos, el Hotel genera: fluorescentes, bombillas de bajo consumo, envases que han contenido sustancias peligrosas, pilas, trapos contaminados con aceites y disolventes.

Actualmente, todos estos residuos peligrosos son separados y entregados a un gestor autorizado a excepción de productos de piscinas y de lavandería que son recogidos por el propio proveedor.



NUESTRAS CERTIFICACIONES

Actuar de forma sostenible y responsable nos permite ofrecer mejores experiencias y ayudar a construir el futuro que todos deseamos.

En **Hotel Aequora Lanzarote Suites \*\*\*\*** estamos comprometidos con la mejor atención a nuestros clientes, teniendo en cuenta cada detalle y consiguiendo su máxima satisfacción, durante los últimos años hemos fortalecido el trabajo en nuestros sistemas de Calidad y Medio Ambiente



**NORMA ISO 9001:2015**

Un estándar internacional que establece un Sistema de Gestión de Calidad de una organización al cumplir los requisitos que propone.



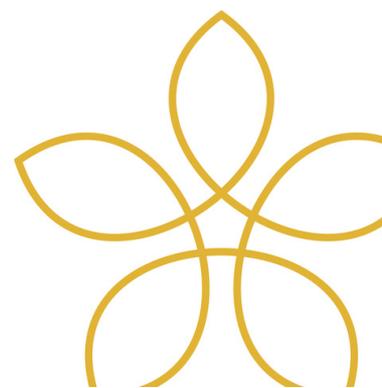
**TRAVELIFE GOLD  
SUSTAINABILITY IN TOURISM**

Una iniciativa líder en formación, gestión y certificación para empresas turísticas comprometidas con alcanzar la sostenibilidad.



**BIOSPHERE RESPONSIBLE  
TOURISM**

La certificación de sostenibilidad turística de reconocimiento internacional



El turismo responsable busca **minimizar los impactos negativos** en el ecosistema, economía, sociedad y cultura del lugar en el que se desarrolla la actividad turística, no sólo desde el punto de vista del **viajero** sino teniendo en cuenta también a los **negocios o instituciones** implicadas en la oferta y promoción de los servicios turísticos. Es decir, que tanto un turista como un hotel o un Ayuntamiento pueden llevar a cabo prácticas de turismo responsable. Prácticas que te facilitamos en estos **diez consejos** con los que no dudamos que vayas a ser todo un turista responsable.



RESPONSIBLE  
TOURISM  
INSTITUTE

## MANIFIESTO DEL VIAJERO RESPONSABLE

### 1 PLANIFICA TU VIAJE

Sé consciente de los riesgos que supone viajar y toma las precauciones necesarias.

### 3 APRENDE NUEVAS COSTUMBRES

Comparte y aprende sobre tu comunidad de acogida, respetando sus valores y tradiciones.

### 5 RESPETA LA DIVERSIDAD

Respetar la diversidad y no fomentar o participar en actividades discriminatorias.

### 7 SOSTENIBILIDAD DEL PATRIMONIO

Favorece la sostenibilidad del patrimonio y de las infraestructuras del destino.

### 9 FOMENTA EL TRABAJO JUSTO

Fomenta condiciones laborales dignas y justas que respeten los derechos de los trabajadores.

### 2 CONSUME PRODUCTOS LOCALES

Fomenta el desarrollo local del destino consumiendo productos y servicios locales.

### 4 PROTEGE LOS ECOSISTEMAS

Contribuye a la conservación, protección y regeneración de los ecosistemas acuáticos y terrestres del destino.

### 6 MINIMIZA TU IMPACTO

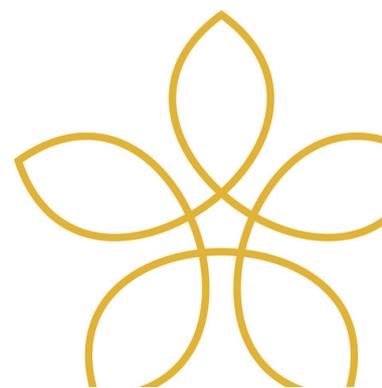
Consume de forma responsable y participa en la gestión sostenible de los recursos.

### 8 POTENCIA EL I+D+i

Elige productos, servicios o experiencias que potencien la sostenibilidad del destino a través del I+D+i.

### 10 COMPARTE BUENAS PRÁCTICAS

**¡Únete al Manifiesto del Viajero Responsable y compártelo!**



"Una empresa turística responsable es aquella que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas." OMT



RESPONSIBLE  
TOURISM  
INSTITUTE

## MANIFIESTO DE LA EMPRESA TURÍSTICA RESPONSABLE

### 1 GARANTIZA LA SEGURIDAD

Sé consciente de los riesgos de tu actividad y toma las precauciones necesarias.

### 3 INNOVA TECNOLÓGICAMENTE

Ofrece productos, servicios o experiencias que potencien la sostenibilidad de tu entidad a través del I+d+i.

### 5 FAVORECE LA SOSTENIBILIDAD

Favorece la sostenibilidad del patrimonio y de las infraestructuras del destino.

### 7 FOMENTA LA FORMACIÓN

Mejora la calidad de tus productos, servicios o experiencias a través de la formación.

### 9 RESPETA LA DIVERSIDAD

Favorece la diversidad y no fomentes o participes en actividades que sean discriminatorias.

### 11 INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

Sé responsable con tus comunicaciones y proporciona los medios de contacto necesarios.

### 2 CONSUME PRODUCTOS LOCALES

Apoya el emprendimiento y el desarrollo local consumiendo productos o servicios locales.

### 4 MINIMIZA EL IMPACTO

Consume de forma responsable y participa en la gestión sostenible de los recursos.

### 6 PROTEGE LOS ECOSISTEMAS

Participa en las actividades de conservación, protección y regeneración de los Ecosistemas terrestres y acuáticos.

### 8 COMPARTE LA CULTURA

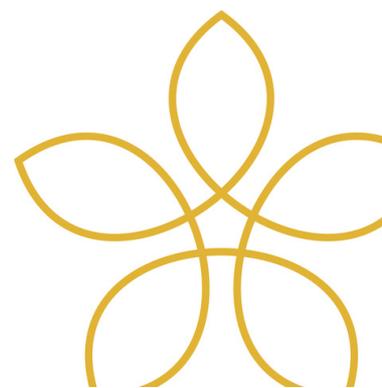
Fomenta el conocimiento de los elementos culturales y utilízalos de forma adecuada.

### 10 FOMENTA EL TRABAJO JUSTO

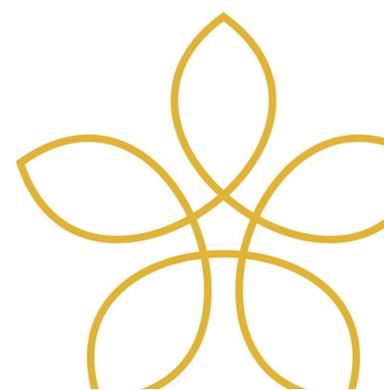
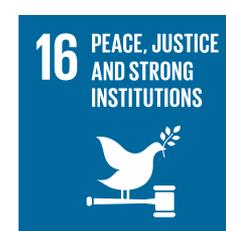
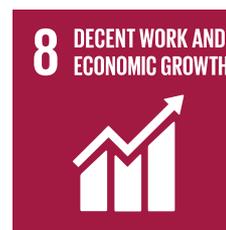
Garantiza condiciones laborales dignas y justas que respeten los derechos de los trabajadores.

### 12 INTERCAMBIA EXPERIENCIAS

¡Únete al manifiesto y compártelo!



Los **objetivos de desarrollo sostenible** (ODS) son una llamada a la acción a todos los países para erradicar la pobreza y proteger el planeta así como garantizar la paz y la prosperidad.



## Lanzarote, primer destino del mundo con certificación de Turismo Responsable

Lanzarote se convirtió en el años 2015 en **el primer destino mundial** certificado bajo el estándar **Biosphere Responsible Tourism** desde la aprobación del mismo por parte del Global Sustainable Tourism Council. El GSTC, organismo adscrito a la Organización Mundial del Turismo.

### Primer destino mundial

**Lanzarote** se convirtió así en el primer destino mundial que consigue la certificación Biosphere Responsible Tourism, única y reconocida por el GSTC (Global Sustainable Tourism Council), organismo internacional que, adscrito a la Organización Mundial del Turismo que proporciona un sistema mundial de reconocimiento, aprobación y acreditación en programas de certificación de Turismo Sostenible.

La obtención de la certificación Biosphere Responsible Tourism no es un fin en sí mismo sino un camino para mejorar en el día a día en cuanto al turismo sostenible, objetivo que Lanzarote ha buscado sistemáticamente en su desarrollo turístico.

El Instituto de Turismo Responsable es una organización independiente y su objetivo es la implementación de acciones y programas de desarrollo sostenible en la industria turística. Para este objetivo, sigue las recomendaciones de la Conferencia de las Naciones Unidas para la protección del medio ambiente y el desarrollo (Río, 1992), y de las directrices de varios programas de la Organización Mundial del Turismo y UNESCO sobre el desarrollo sostenible y la protección del patrimonio cultural y natural.

El ITR creó y desarrolló el Sistema de Turismo Responsable (STR), que es reconocida bajo la marca Biosphere Responsible Tourism. Esta certificación surgió como la respuesta a establecer los criterios para obtener un comportamiento sostenible en el negocio turístico internacional. Por lo tanto, el STR promueve que las actividades turísticas sean productos sostenibles. Actualmente, el ITR mantiene un Convenio de Colaboración con la UNESCO y está afiliada a la Organización Mundial del Turismo (UNWTO), y es miembro del Global Sustainable Tourism Council (GSTC).

### Lanzarote, Reserva de La Biosfera

**Lanzarote** fue la segunda Reserva de la Biosfera de Canarias, añadiendo un componente novedoso: por primera vez era declarado por la UNESCO un territorio en su conjunto, incluyendo a todos sus núcleos poblacionales. La perfecta simbiosis lograda en Lanzarote entre el hombre y la naturaleza es, sin duda, el principal causante de este reconocimiento internacional.

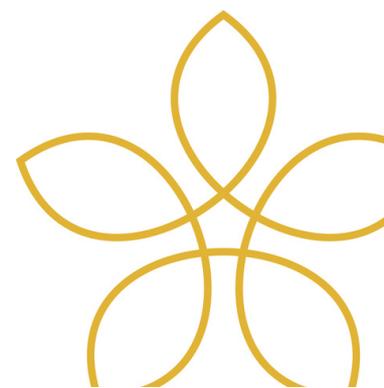
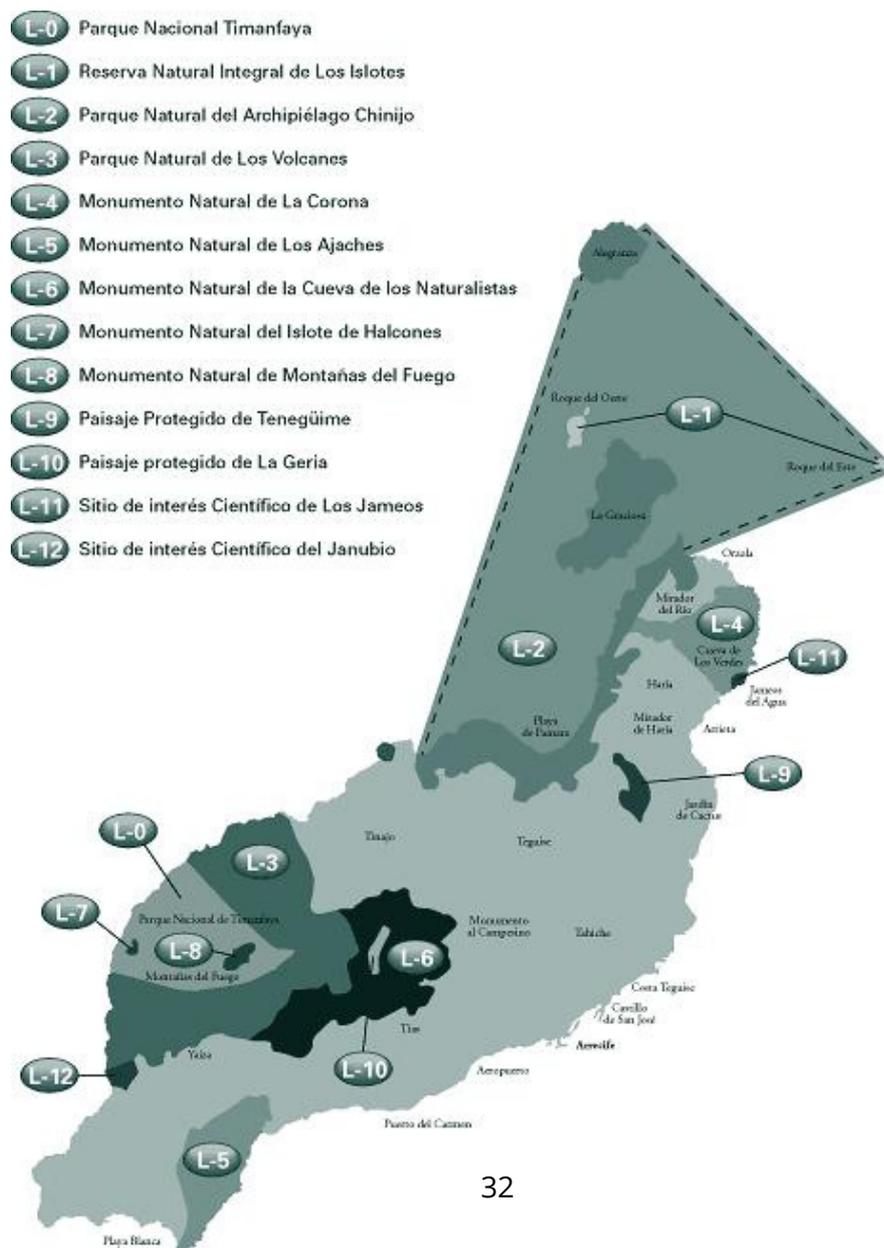


Lanzarote,  
lugares protegidas

**Lanzarote**, la isla con más aspecto volcánico de las Islas Canarias, fue declarada **Reserva de la Biosfera** por la UNESCO en 1993 lo que supone un reconocimiento al ejemplo de desarrollo sostenible que ha sido Lanzarote para el Archipiélago.

En su patrimonio cultural cuenta hoy con mas de 25 Bienes de Interés Cultural, 70 más en tramitación y una extraordinaria red de Centros de Arte, Cultura y Turismo del Cabildo Insular.

Con su Parque Nacional, 13 espacios protegidos y otros ámbitos de gran valor natural, la biodiversidad de la Isla es especialmente valiosa por su alto nivel de endemismos.



## ESPECIES DE LANZAROTE

Debido a las características oceánicas, climáticas y geológicas de las Islas Canarias, entre otros factores, en el archipiélago se concentra una gran variedad de especies, muchas de ellas endémicas y en peligro de extinción. Casi la mitad del total de especies de flora vascular silvestre endémica de España y cerca del 40% de la fauna invertebrada se encuentran en Canarias.

Dada la amenaza que las actividades humanas desarrollan en los hábitats de las islas, la Consejería de Política Territorial y Medio Ambiente del Gobierno de Canarias promulgó un Decreto mediante el que se redacta el Catálogo de Especies Amenazadas de Canarias. El decreto, además de redactar el catálogo, establece la forma de gestionarlo, y la creación de planes de recuperación y conservación de especies. Puede disponer del Catálogo de Especies Amenazadas de Canarias en la página web del Gobierno de Canaria

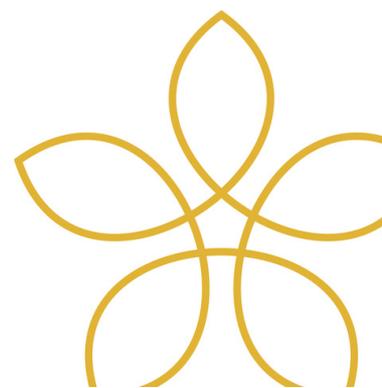
Por favor, tenga en cuenta algunas de las siguientes consideraciones sobre especies amenazadas y en peligro de extinción que habitan en la isla de Lanzarote, y mantenga especial precaución cuando circule por su entorno, ayudando a preservarlo y a proteger estas especies.

## PROTECCIÓN DE LAS PARDELAS

El islote de Alegranza alberga una importante diversidad biológica, destacando su ornitofauna, que cuenta con importantes poblaciones de distintas especies de aves amenazadas, no sólo a nivel regional sino también nacional e internacional.

Destacan en la zona por su grado de amenaza en el contexto europeo, las colonias de aves marinas (petrel de Bulwer, pardela cenicienta, pardela chica, paíño pechialbo, paíño europeo y paíño de Madeira) y las aves rapaces (águila pescadora -, halcón de Eleonora -, alimoche o "guirre" – y halcón tagarote).

Además, Lanzarote y las islas que la rodean, es un importante punto de descanso para las aves de paso en sus desplazamientos migratorios.



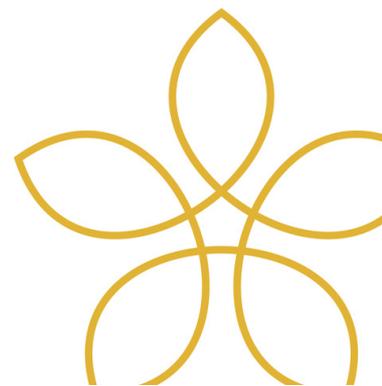
### HUBARA CANARIA

La hubara o avutarda es una especie en peligro de extinción, de la que apenas quedan aproximadamente 1.000 ejemplares, de los cuales más de la mitad viven en Lanzarote. Esta especie habita principalmente en Guatiza, Famara, Playa Quemada y el área entre Janubio y Rubicón, así como en la isla de La Graciosa y el islote de Alegranza. Sus principales enemigos y amenazas son las actividades humanas. Evite, en la medida de lo posible, circular con todoterrenos por estas zonas, dejar restos de basura y cualquier otra actividad que considere que pueda perjudicar su hábitat natural.



### CANGREJO CIEGO DE LOS JAMEOS

El cangrejo ciego es una especie endémica de Lanzarote que solo habita en algunos jameos, como los Jameos del Agua y se encuentra en grave peligro de extinción. Esta especie, símbolo natural de la isla de Lanzarote, de coloración blancuzca, es especialmente sensible a la luz y al ruido. Además de eso, los metales resultan altamente peligrosos y dañinos para su vida, por lo que está totalmente prohibido arrojar monedas en los Jameos del Agua y al mar.



## CONTAMINACIÓN MARINA

La contaminación marina es el resultado de la contaminación de los océanos. Hasta la década de los 70 se tenía la creencia popular de que debido a la gran cantidad de agua que hay en los océanos, esta tenía la capacidad de diluir todos los contaminantes sin generar consecuencias en el medio. Durante esos años se vertieron a los mares toda clase de químicos, aguas residuales sin tratamiento, e incluso residuos radiactivos, con la esperanza de que desaparecieran en el profundo azul.

Sin embargo, lejos de diluirse estos contaminantes se han ido acumulando tanto en el agua como en las cadenas tróficas y, además, han conseguido distribuirse por todo el planeta llegando a lugares donde la actividad humana no está tan presente, como la fosa de las Marianas o la Antártida.

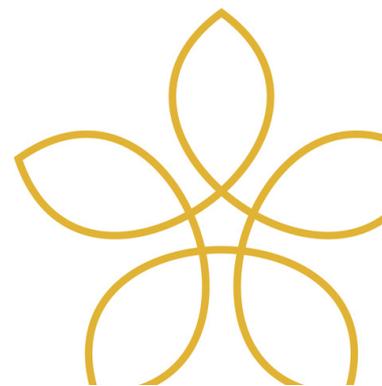


### Causas de la contaminación marina

Las causas de la contaminación de los océanos y los mares o contaminación marina son diversas y numerosas. A continuación, se detallan aquellas que provocan un mayor impacto en los ecosistemas de agua salada o marinos:

- **Plaguicidas y herbicidas**

Aunque principalmente se usan en tierra pueden llegar a los mares a través de los ríos y aguas subterráneas. Pueden disminuir las poblaciones de fitoplancton, algas y plantas marinas provocando una disminución en el oxígeno disuelto del agua. Además, pueden bioacumularse en los tejidos e ir ascendiendo en la cadena trófica, así como provocar alteraciones en el comportamiento y la reproducción, y producir daños en el sistema inmunológico, endocrino y neurológico de los animales (crustáceos, peces, mamíferos, aves).



- **Fertilizantes y detergentes**

Ambos provocan el enriquecimiento en nutrientes de las aguas (eutrofización), pues mayoritariamente están compuestos de nitrógeno (fertilizantes) y fósforo (fertilizantes y detergentes). Cuando estos alcanzan las masas de agua las algas que viven en ellas comienzan a crecer y forman una capa de biomasa que impide la entrada de luz solar y la renovación del oxígeno y por tanto imposibilitando la vida en estas zonas eutrofizadas.

- **Productos químicos**

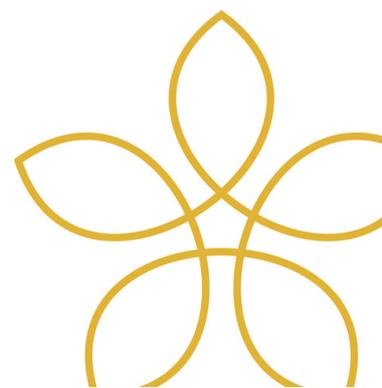
En el océano pueden encontrarse toda clase de químicos como resultado de vertidos intencionados o del transporte desde los continentes y las costas. Este abanico se extiende desde metales pesados y residuos radiactivos procedentes de las industrias hasta medicamentos, drogas y hormonas entre otros. Los efectos de estas sustancias son la muerte por envenenamiento en los casos más extremos, la aparición de malformaciones, distintos desórdenes metabólicos y conductuales y la bioacumulación en la cadena trófica pudiendo llegar de nuevo a nosotros.

- **Hidrocarburos**

Llegan al océano a través de vertidos, del drenaje de las aguas continentales o por otras actividades humanas (barcos de pesca, lanchas, cruceros, etc.). Cuando se produce un vertido de petróleo los animales (peces, aves) mueren asfixiados, además éste impide la entrada de la luz solar y los componentes procedentes de su descomposición pueden afectar al comportamiento y fisiología de los organismos.

- **Aguas residuales**

En muchos casos las aguas residuales de las poblaciones y las industrias se vierten sin ningún control. Esto favorece la eutrofización debido al enriquecimiento de las aguas con materia orgánica y nutrientes, así como la entrada de químicos e incluso microorganismos y parásitos desestabilizando las comunidades acuáticas e incrementando el nivel de toxicidad del agua.



- **Plásticos y microplásticos**

Uno de los elementos más contaminantes del planeta. Los plásticos pueden provocar heridas, malformaciones y amputaciones en los animales al quedar enganchados en alguna parte del cuerpo. Los plásticos grandes (bolsas, pajitas, botellas) son confundidos con comida por los animales. Su ingesta provoca la obstrucción de las vías respiratorias pudiendo morir por asfixia, en otros casos quedan enredados en el estómago y los intestinos por lo que el animal termina muriendo al no poder alimentarse ni poder expulsarlos.

Los microplásticos (plásticos menores de 5 mm) como nurdles (materias primas para la fabricación de plásticos), purpurinas, microesferas de cosméticos y otros pequeños fragmentos de plástico se han encontrado en los aparatos digestivos de peces, aves e incluso humanos como resultado del movimiento de éstos por la cadena trófica. Pero el problema de los plásticos va mucho más allá, al ser compuestos orgánicos son capaces de absorber los tóxicos del ambiente por lo que una vez ingeridos se acumulan en los tejidos y se mueven a través de la cadena alimentaria.

- **Redes fantasma**

Son aquellas redes que se pierden o se tiran al mar. Al quedar a la deriva, animales como tortugas, aves, delfines y tiburones se enredan en ellas convirtiéndose en sus verdugos. Pueden provocar grandes heridas, laceraciones y la muerte pues los animales no pueden moverse y escapar.

