



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

**INFORME DE AUDITORÍA PARA LA RENOVACIÓN DE LA
CERTIFICACIÓN DE**

LANZAROTE

COMO BIOSPHERE DESTINATION

-ON-LINE-

Auditoría realizada en noviembre de 2016

RESULTADOS DEL PROCESO DE AUDITORÍA

Se considera que el **Destino Turístico de LANZAROTE** cumple con los principios básicos establecidos en el estándar *"Biosphere Destination"*. No obstante, se indican también ciertas Oportunidades de Mejora (OM) que, si bien no precisan el envío de correcciones al ITR, son indicaciones que deben tenerse en cuenta para prevenir que deriven en No Conformidades en futuras auditorías.

NO CONFORMIDADES (NC) No detectadas durante la auditoría.

NC	Requisito	Descripción

OBJETIVOS DE MEJORA (OM)

OM	Requisito	Descripción
1	B.4.3	Deberá incluirse en las encuestas que se realicen desde el Destino cuestiones y preguntas relativas al grado de satisfacción de la población residente respecto a la actividad turística, de forma que sus sugerencias, preocupaciones y aspiraciones queden registradas, sean publicadas y puedan ser valoradas y consideradas en la planificación y gestión del Destino.
2	B.2.3	Debe reforzarse el apoyo y la sensibilización de las empresas turísticas del Destino para que éstas emprendan acciones con fines sociales a favor de la comunidad, integrándose así en su desarrollo socio-económico.

3	A.4.2	Debe monitorearse el grado de satisfacción de los turistas respecto a los mensajes promocionales y el marketing turístico del Destino para evaluar la idoneidad de dicho material y comprobar, en cualquier caso, que no existe publicidad “engañosa”, que no se generan expectativas inasumibles y que la información ofrecida respecto a los servicios y productos de su oferta es veraz, clara y precisa.
4	A.11.1	Resulta aconsejable incluir en la web turística del Destino un apartado específico relativo al modelo de sostenibilidad turística y el compromiso adquirido por Lanzarote a tal respecto, para mejorar la promoción y visibilidad de la estrategia sostenible del Destino.
5	A.13.1	Si bien la web turística de Lanzarote incluye información sobre alojamientos accesibles y se facilita el contacto de empresas dedicadas a la atención de personas dependientes que cuentan con un servicio de atención específico dedicado al turismo, se aconseja incluir información relativa a la accesibilidad del resto de entidades y servicios turísticos, así como de las infraestructuras y espacios de interés turístico de la isla.
6	B.1.4	Se recomienda establecer un programa para detectar y dar respuesta a las necesidades formativas de los trabajadores del sector turístico del Destino.
7	D.7.1	Debe desarrollarse un sistema para alentar a las empresas turísticas del Destino a medir, controlar, publicar y minimizar sus emisiones de gases de efecto invernadero.

PUNTOS PUERTES (PF)

PF	Descripción
1	Se considera Punto Fuerte la elaboración del Análisis y evaluación de la contribución socio-económica de los Centros de Arte, Cultura y Turismo de Lanzarote, documento de estudio a través del cual se analiza el capital social, económico y medioambiental, entre otros, de los CACT.
2	Se considera Punto Fuerte la creación y publicación de un Decálogo del Turista Excelente en Lanzarote, traducido al inglés, a través del cual se repasan las buenas prácticas y conductas responsables que se esperan de los turistas durante su estancia en la isla.
3	Se considera punto fuerte la participación de Lanzarote en el proyecto “#tourism17”, para la sensibilización, promoción y difusión de la sostenibilidad como elemento primordial de cualquier modelo turístico.

PRÓXIMAS AUDITORÍAS

- Durante la auditoría del próximo año se solicitarán evidencias para conocer el progreso en la redacción del Plan de Marketing del Destino.
- Durante la auditoría del próximo año se solicitarán evidencias de la existencia de una política de compras responsable en la administración del Destino, así como la promoción de dichas cláusulas entre el sector turístico para su adopción.

ACLARACIONES FINALES

- Dado que una auditoria es un proceso muestral, pueden detectarse incumplimientos en próximas auditorías no detectados en ésta.
- Si las evidencias aportadas no garantizan la resolución de los incumplimientos, en caso de que haya, podrá precisarse una ampliación de las mismas o una visita de comprobación.

Noviembre de 2016



Elena Ranz
(Auditora)



Héctor Fernández
(Consejero Delegado de la SPEL)