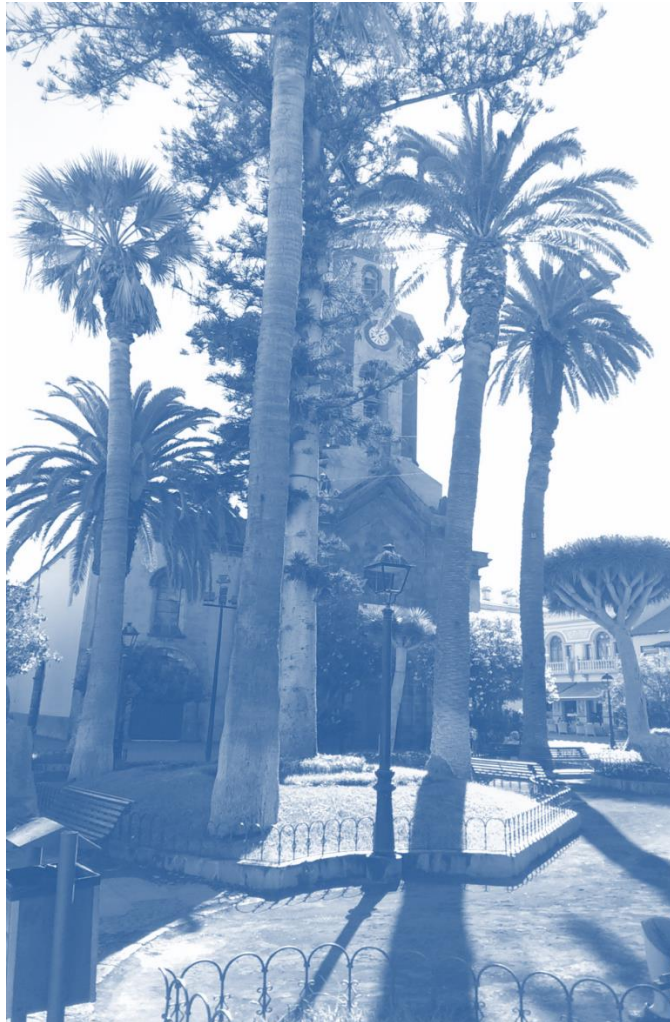


Excelencia  
Turística *de*  
**Tenerife**

*Memoria de*  
*Responsabilidad Social*  
*2018-2019*



## Índice

- 1.- *Carta de la presidenta*
- 2.- *Presentación de la entidad*
- 3.- *Misión y visión*
- 4.- *Adhesión al Pacto Mundial*
- 5.- *Política de Responsabilidad Social Empresarial (RSE)*
- 6.- *Principios Pacto Mundial de las Naciones Unidas*

## 1.- CARTA DE LA PRESIDENTA



Estimados Señores,

Excelencia Turística de Tenerife (Asociación Tenerife Calidad Turística), firmó por primera vez el Pacto Mundial de las Naciones Unidas en el año 2011.

La Responsabilidad Social, en el seno de nuestra entidad, ha logrado mayores cotas de desarrollo e importancia dentro de la gestión, por lo que se hace necesario, tras ocho años impulsando los compromisos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, reiterar nuestro apoyo a los principios que defiende.

Como se muestra en nuestro Informe de Progreso, Excelencia Turística de Tenerife ha emprendido diversas actuaciones relacionadas con los Principios del Pacto Mundial, en los que consideramos que existen o pueden existir riesgos.

Durante los últimos años, destacamos la consolidación de nuestra Política de Responsabilidad Social Empresarial como eje vertebrador de las actuaciones en dicha materia y que ha impulsado actuaciones que van desde la contribución económica anual a proyectos solidarios, el desarrollo de las personas mediante el acceso de la formación de calidad, la implantación y certificación de nuestro sistema de gestión ambiental conforme al Reglamento EMAS o el cálculo y registro de nuestra huella de carbono en el Ministerio para la Transición Ecológica.

Conscientes de que aún nos quedan cosas por hacer, con la firma de este documento, queremos finalmente seguir demostrando nuestro compromiso con los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink that reads "Ursula Talg Reineke". The signature is written in a cursive style and is underlined with a blue horizontal line.

Dña. Ursula Talg Reineke

Presidenta de Excelencia Turística de Tenerife



## 2.- PRESENTACIÓN DE LA ENTIDAD

### Datos de la entidad

*Nombre:* Excelencia Turística de Tenerife.

*Razón Social:* Asociación Tenerife Calidad Turística.

*CIF:* G38427951

*Dirección:* Calle Aceviño 14, Urbanización La Paz, 38400 Puerto de la Cruz, Tenerife, Islas Canarias

*Página Web:* [www.excelenciatenerife.org](http://www.excelenciatenerife.org)

*E-mail de contacto:* [areatecnica@excelenciatenerife.com](mailto:areatecnica@excelenciatenerife.com)

*Países en los que estamos presente:* España

*Alto cargo:* Ursula Talg Reineke, Presidenta.

*Responsables:* Juan Carlos Lorenzo García, Gerente y Beatriz Sáenz Guimerá, Técnico.

*Número de empleados:* 2.

### Información general

*Sector:* Hostelería, restauración, turismo y deporte.

*Actividad:* Impulso de la gestión de la calidad y los valores ambientales y sociales en el sector turístico de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife.

*Excelencia Turística de Tenerife* es una entidad sin fines lucrativos fundada en 1996 con el propósito de fomentar la mejora, la innovación y contribuir a la competitividad y el desarrollo del destino turístico, mediante la promoción de la excelencia en la gestión en el ámbito de la provincia de Santa Cruz de Tenerife.

Está actualmente formada por los siguientes establecimientos:

Adrián Hoteles Jardines de Nivaria	Adrián Hoteles Colón Guanahani	Adrián Hoteles Roca Nivaria	H. Tigaiga	Aptos. Aguamar
H. Dreamplace Gran Tacande	H. Dreamplace Tigotan	H. Dreamplace Tagoro	Arona Gran Hotel & Spa	H. Jardín Tropical
H. Vincci Tenerife Golf	H. Vincci La Plantación del Sur	H. HD Parque Cristóbal Tenerife	H. Stil Los Gigantes	H. Marylanza
H. Parque Vacacional Edén	H. Jardín Tecina	H. Gran Rey		

Las actividades que desarrolla se centran en dar soporte y asistencia técnica en la implantación de sistema de gestión de calidad y medio ambiente en las empresas asociadas, así como a clientes que contratan nuestros servicios. Igualmente desarrolla actividad en el campo de la formación de los recursos humanos en materia de calidad y sensibilización ambiental. Una de las actividades destacables es la realización de auditorías internas bajo los referenciales ISO9001, UNE182001, ISO14001 y el Reglamento EMAS.

## Estructura organizativa

La entidad es de tipo asociativo regida por sus correspondientes estatutos, existe la Asamblea general de asociados en la que están representados todos los asociados y la Junta Directiva, como órgano que dirige y realiza el seguimiento de las actividades de la entidad.

En el plano de gestión la entidad tiene dos áreas claramente diferenciadas, por una parte, la gerencia, encargada de la gestión económica-administrativa de la entidad y el área técnica u operativa, encargada de desarrollar la misión de la entidad.



Actualmente la plantilla está formada por dos personas:

Juan Carlos Lorenzo García, Gerente.

Beatriz Sáenz Guimerá, Técnico en calidad y medio ambiente.

*La responsabilidad directa del desarrollo y mejora del Sistema de Gestión recae sobre la gerencia, quien delega la mayoría de las funciones operativas en materia ambiental en el Área Técnica.*

*La gerencia es la responsable de la aprobación de todos los instrumentos del Sistema de Gestión, a excepción de la Política de RSE que es aprobada por la Presidencia. Es a su vez responsable directo de la aplicación de la política, programa y acciones derivadas, así como el de proveer y asignar los recursos necesarios (humanos, tecnológicos y financieros) para la mejora del desempeño y el desarrollo de la estrategia de la entidad.*

*En el plano operativo se trabaja de forma colaborativa, distribuyendo las actividades y responsabilidad en función de los contenidos y otras actuaciones paralelas desarrolladas por la entidad.*

*El área técnica tiene entre sus funciones asegurar que los requisitos están establecidos, implantados y mantenidos correctamente y*

*establecer los medios para la revisión y mejora continua. Las responsabilidades están claramente definidas y se aplican de forma constante.*

*Las actividades por tanto desarrolladas por el equipo técnico de la entidad, se basan fundamentalmente en actividades administrativas de oficinas y el desplazamiento para las sesiones de asistencia técnica a asociados y/o clientes.*

### 3.- MISIÓN Y VISIÓN

**MISIÓN:** *Somos una organización empresarial constituida con el firme propósito de crear valor, desarrollando iniciativas alineadas con la estrategia empresarial de sus empresas asociadas y la sociedad en general. Centramos nuestra aportación en la mejora de la gestión empresarial, a través de la transferencia de conocimiento en los ámbitos de la excelencia, el desempeño ambiental y la responsabilidad social corporativa.*

Organización empresarial constituida para impulsar la gestión y la innovación de las empresas y entidades del sector turístico y contribuir a su transformación para alcanzar mayores cotas de competitividad. Esta contribución se centra en:

1. AYUDAR A LAS EMPRESAS A ALCANZAR SUS PROYECTOS Y RETOS DE NEGOCIO MEDIANTE LA TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO.
2. DESARROLLAR EL TALENTO Y LAS COMPETENCIAS DE LOS DIRECTIVOS Y PROFESIONALES DEL SECTOR.

**VISIÓN:** Ser una organización de referencia en turismo, capaz de sumar y contribuir a la dinamización de los sectores empresariales y públicos vinculados al mismo en un entorno cada vez más competitivo y cambiante.

## 4.- ADHESION AL PACTO MUNDIAL

Excelencia Turística de Tenerife, el 5 de agosto de 2011, decidió aprobar los compromisos del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**. Esto ha significado aumentar el compromiso de la entidad, dentro de nuestro ámbito de influencia, en un conjunto de valores fundamentales en las áreas de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y anticorrupción, mediante los 10 principios que persigue el Pacto Mundial.



## 5.- POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

Asumiendo los compromisos tanto del Reglamento EMAS como del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, Excelencia Turística de Tenerife ha desarrollado su Política de Responsabilidad Social que más adelante se expone. Las directrices de esta política están presentes en todas las

actividades de la entidad y se tienen en cuenta en el cumplimiento de la misión y visión.

## Política de Responsabilidad Social



La contribución de **Excelencia Turística de Tenerife** con la sociedad y el desarrollo sostenible, se materializa en nuestra política de responsabilidad social, mediante el desarrollo de los siguientes principios:

- **Construir** un entorno favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, diversidad,

seguridad y transparencia; Fomentando el desarrollo de las competencias y el progreso de los recursos humanos.

- **Potenciar** una cultura de respeto al entorno natural, identificando y reduciendo el impacto ambiental de las actividades de la entidad, defendiendo la sostenibilidad y fomentando la información y sensibilización en temas ambientales.
- **Establecer actuaciones** que incidan en la prevención de la contaminación, la gestión y reducción del uso de recursos no renovables y los residuos, con el fin de lograr la mejora continua del desempeño ambiental de la organización.
- **Garantizar** el cumplimiento de la legislación ambiental y de derechos humanos fundamentales, rechazando cualquier práctica que vulnere la dignidad individual o colectiva, así como el rechazo explícito a la corrupción en todas sus formas.



- **Estimular** a nuestros proveedores y clientes para que introduzcan mejoras en su comportamiento ambiental, social y ético, colaborando con ellos y coordinando actuaciones conjuntas para asegurar su alineamiento con nuestra política de RSE, la mejora de nuestros procesos y la satisfacción de nuestros clientes.
- **Trabajar** con los grupos de interés generando y manteniendo relaciones de mutua confianza y respeto. Desarrollando iniciativas sociales prioritarias sobre grupos desfavorecidos, tendentes a satisfacer sus necesidades vitales.



Dña. Ursula Talg Reineke

**Presidenta**

*La presente política fue aprobada por la presidencia de la entidad, el 24 de agosto de 2018, estando plenamente vigente.*

## 6.- PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS

*Fecha de adhesión al Pacto Mundial: 18 de agosto de 2011.*

*Sector: Hostelería, restauración, turismo y deporte.*

*Actividad: Impulso de la gestión de la calidad y los valores ambientales y sociales en el sector turístico de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife.*

### Informe de Progreso

*Día de publicación: 02 de enero de 2020.*

*Periodo cubierto por la información contenida en la memoria: Del 01/01/2018 al 31/12/2019.*

*Ciclo de presentación: Bianaual.*

*Tipo de informe: A.*

*Alcance: Todas las actividades desarrolladas, así como sus posibles repercusiones.*

*Difusión: Comunicaciones vía email, webs y en redes sociales.*

*Grupos de Interés: Clientes, Empleados, Proveedores.*

*Criterios para seleccionar los Grupos de Interés: Por un lado, la necesaria contribución al desarrollo de los recursos humanos que contribuyan a mejorar la eficiencia en las actividades y el progreso personal de cada uno. Por otro lado, los clientes a los que se prestan los servicios, contribuyendo a sus retos de tipo ambiental y social, y por último a los proveedores que, aunque con escasa incidencia, podemos ejercer cierta influencia y comunicación en temas de responsabilidad social.*

## Estrategia y gobierno

*Incorporación de las sugerencias de los Grupos de Interés en nuestra estrategia y procesos de decisión. Muchas de las actividades desarrolladas por la entidad, vienen como consecuencia de la identificación de determinadas necesidades de los grupos de interés. A través de encuestas se recibe igualmente información sobre necesidades. No obstante, tratándose de una entidad de tipo asociativo los elementos de participación (asamblea general y Junta directiva)*

*suponen ya una importante herramienta de comunicación, información y toma de decisiones.*

*Estructura de nuestra Junta Directiva y toma de decisiones en la entidad: Asamblea General formada por todas las empresas/establecimientos asociados. Presidenta, Vicepresidente Tesorero y Secretario. La Junta Directiva es la encargada de aprobar las líneas de desarrollo de la entidad. La gerencia es la encargada de desarrollar la misión e implementar y velar por el cumplimiento de los 10 principios en la organización.*

## Objetivos y temáticas de Naciones Unidas

*Actualmente la entidad no desarrolla otros proyectos de colaboración o acciones de apoyo en relación a los objetivos y temáticas de Naciones Unidas.*

## Comunicación de involucramiento (COE)

- *La imagen del Pacto Mundial aparece en las comunicaciones digitales de la entidad y su web corporativa. Asimismo, es constante referencia en todos aquellos eventos que se organizan y en el que es invitada a participar. En el blog corporativo se han hecho varias publicaciones con el fin de difundir la iniciativa.*
- *Como se expone en el presente documento, se ha puesto en marcha una Iniciativa para el cálculo de la huella de carbono en hoteles, con el objetivo es introducir a los participantes en el conocimiento general del concepto y las metodologías para el cálculo de la huella de carbono en alojamientos turísticos. En los últimos años se han desarrollado iniciativas de sensibilización ambiental en hoteles, como la protección de la Pardela Cenicienta y la importancia de los ecosistemas marinos y el turismo.*
- *Se ha hecho difusión del Pacto Mundial entre los establecimientos asociados a la entidad, mediante correo electrónicos y a través del blog corporativo y redes sociales. Asimismo, se ha tratado la temática en*

*Juntas Directivas y en los eventos nombrados anteriormente, tratando así de proporcionar su experiencia sobre el Pacto Mundial y otras iniciativas.*

- *Se hace constante referencia a la colaboración que es posible realizar en materia social por parte de los establecimientos asociados, proporcionando información sobre iniciativas y proyectos sociales de entidades que trabajen con sectores desfavorecidos. Como misión fundamental de la entidad, se estimula a las empresas a desarrollar y mejorar su estrategia de sostenibilidad, más allá del cumplimiento legal.*
- *La entidad está abierta a cualquier tipo de colaboración con el fin de impulsar los principios en su ámbito de actuación, acorde a su capacidad y estructura. La escasa participación de empresas locales, dificulta la necesaria colaboración inter-empresarial para desarrollar actividades de interés en la materia.*
- *La gestión de la entidad está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.*

## Principio 1

*Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

*En un principio no existen riesgos en Derechos Humanos asociados a la actividad que desarrollamos. Se lleva un cumplimiento estricto en materia laboral y de seguridad de los trabajadores. La formación es accesible a cada uno de los trabajadores y se determina en función de las necesidades identificadas.*

*Se potencia el desarrollo de las personas mediante el acceso a la formación de calidad y adquisición de nuevas aptitudes y competencias. La transparencia es uno de los elementos más firmes de la gestión de la entidad, debido principalmente a la estructura asociativa de la misma.*

*La entidad ha definido una Política de Responsabilidad Social*

*Empresarial, así como la misión, la visión y los valores corporativos.*

*Entre los valores se encuentran:*

### INNOVACION PERMANENTE

*Interés por la innovación y nuevas tecnologías, las nuevas tendencias empresariales y los cambios organizacionales.*

### ACTITUD POSITIVA

*Forma de asumir nuevos proyectos, retos y los cambios necesarios para afrontar con seguridad el futuro del sector.*

### RESPONSABILIDAD

*Contribución a la protección del medio ambiente, el desarrollo de las personas y la comunidad.*

### COMPROMISO

*Interés por lo que hacemos y por las partes interesadas más allá del normal desarrollo de una actividad empresarial.*

## ACCIONES

Se cumple estrictamente con la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Se dispone para ello de un contrato con un servicio de Prevención Ajeno (Mutua MGO) para la prevención de riesgos laborales y la vigilancia de la salud.



Se continua con el convenio de colaboración con la Fundación Seur, en el marco del proyecto solidario "Tapones para una nueva vida". Asimismo, hemos difundido la iniciativa entre nuestros establecimientos asociados, habiendo logrado que un importante grupo de establecimientos se sumen

a la misma.

Apoyo y contribución económica para el desarrollo de proyectos sociales:

- Hogar San Rita (2012)
- Asociación San Juan (2013)
- Fundación Hospital Inmaculada (2014)

- Comedor social La Buena Estrella (2015)
- Cruz Roja, emergencia social en Siria (2016)
- Asociación Down Tenerife (2017)
- Asociación Visión Azul (2019)





En 2016 comenzamos a trabajar de una forma consistente en el ámbito del voluntariado corporativo en la entidad, con el fin de ayudar a satisfacer las necesidades vitales de grupos desfavorecidos o en riesgo de exclusión en Tenerife:

- Asociación Probosco (2016)
- Asociación Down Tenerife - Hotel Vincci La Plantación (2017)
- Asociación Rayuela (2017)
- Asmipuerto (2018)

En marzo de 2016 se lanza el Programa de Voluntariado Corporativo en Hoteles, con el fin de impulsar la responsabilidad social corporativa en el sector turístico. Participaron 5 hoteles, que crearon alianzas de colaboración con diferentes proyectos sociales de la isla.

Se crea una colaboración permanente con la Asociación Acción Contra el Hambre, en la que difundimos e impulsamos la participación del sector hostelero en la iniciativa "Restaurantes Contra el Hambre", cuyo fin es luchar contra la desnutrición infantil.



#### Objetivos:

- Consolidar nuestra contribución a entidades sin fines lucrativos o proyectos sociales que desarrollen actividades con personas desfavorecidas o en riesgo de exclusión, así como el programa de voluntariado corporativo de la entidad.
- Organizar foros y encuentros en RSE que sirvan para poner en conocimiento proyectos sociales y de voluntariado corporativo, y el establecimiento de vías de colaboración inter-empresarial.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La sencilla organización y nº de empleados, permite realizar una estricta

*vigilancia del cumplimiento de los derechos humanos, no considerando un riesgo específico este aspecto. Por otra parte, el acceso a la formación es libre y transparente y existen mecanismos de seguimiento que permiten valorar el compromiso de la entidad en la materia y de qué manera se van cubriendo las necesidades y objetivos en este ámbito.*

*El 100% de los empleados están informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. El 100% de la plantilla dispone actualmente de formación oficial en materia de prevención de riesgos laborales.*

*La plantilla actual de la entidad la forman 2 personas. Ambas conocen perfectamente la misión, visión y los valores entre estos valores se encuentran los valores de responsabilidad centrados en la "Contribución a la protección del medio ambiente, el desarrollo de las personas y la comunidad".*

## Principio 2

*Las entidades deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.*

*La entidad no ha considerado realizar un diagnóstico en el que se evalúen los factores de riesgos en Derechos Humanos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.), ya que en la mayoría de los casos se tratan de proveedores locales o distribuidores con escaso riesgo desde el punto de vista de los derechos humanos, dada la protección que ya ejerce una legislación bastante consolidada en nuestro país.*

*El criterio de los derechos humanos de nuestros proveedores no está actualmente incluido en nuestro procedimiento de compras, principalmente por las escasas posibilidades de observar aspectos significativamente mejorables.*

## ACCIONES

Se envía periódicamente comunicaciones a nuestros proveedores y asociados sobre nuestra nueva Política de RSE, mediante correo electrónico y publicaciones en nuestro blog corporativo.

### Objetivos:

- Continuar con la sistemática para conocer el grado de compromiso social de nuestros proveedores, incluyendo estos criterios en el sistema de evaluación periódica.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Actualmente el 50% de nuestras subcontratas disponen de alguna certificación de calidad o RSE. En cuanto a los proveedores, en su mayoría son comercios al por menor, y los que no lo son poseen certificaciones reconocidas.

## Principio 3

*Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.*

No existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Existe un escrupuloso control del cumplimiento de las cuestiones laborales. Por otra parte, se trabaja siempre en la transparencia de las decisiones y el respeto por los derechos de los trabajadores en temas laborales.

Los empleados de la entidad están cubiertos por el Convenio Provincial de Oficinas y Despachos de Santa Cruz de Tenerife. Por otra parte, debido al reducido tamaño actual de la entidad, no hay una actividad sindical propiamente dicha.

La plantilla actualmente la forman dos personas, esto facilita la

comunicación de los temas importantes y no se hace necesario documentar dicha política. No obstante, el personal tiene acceso a consultas de todo tipo mediante los servicios de gestoría laboral que tenemos contratados.

Se mantiene una comunicación y transparencia importante sobre los asuntos de interés para la empresa y para los trabajadores. Se puede hacer uso de las herramientas de comunicación disponibles para comunicar cualquier hecho relevante para los trabajadores.

## ACCIONES

Debido al número de trabajadores con los que cuenta la entidad (2), no ha considerado necesario establecer una acción adicional a lo que ya establece la normativa.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La entidad dispone de mecanismos para tratar los comentarios de los empleados, con el propósito de aprender y adquirir nuevos

conocimientos. A los empleados se les consulta regularmente por ejemplo sobre las necesidades e inquietudes en materia de formación, tanto con el fin de que puedan desarrollarse profesionalmente como de que adquieran los conocimientos para hacer frente a sus responsabilidades.

La formación resulta algo fundamental para la actividad desarrollada, en este sentido las acciones se plantean con el objetivo de cubrir las necesidades tanto legales como propias de la actividad y o de los proyectos que se impulsen.

Las acciones de formación se desarrollan íntegramente dentro de la jornada de trabajo, potenciando la flexibilidad y la conciliación.

Indicador de formación	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Horas totales anuales dedicadas a formación	84	188	101	111	133	136
Ratio horas de formación por trabajador	42,0	94,0	50,5	55,5	66,3	68,0
% sobre el total de horas de actividad	2,0%	4,5%	2,4%	2,7%	3,2	3,3

### Objetivos:

- Mantener niveles de dedicación de horas de formación superiores al 3% de las horas anuales de actividad.
- Conocer las implicaciones de la transformación digital en las organizaciones.
- Desarrollar el concepto de Experiencia de Cliente.

## Principio 4

*Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*

*Bajo el marco normativo laboral español y el de Unión Europea, resulta muy poco probable que los trabajos forzados o bajo coacción supongan un riesgo para nuestros empleados.*

*Se facilita la flexibilidad de horarios y la no presencia en la entidad siempre y cuando el trabajo y las responsabilidades de cada trabajador*

*no se desatiendan en tiempo y forma. Se promueve igualmente la flexibilidad en aquellas situaciones que realmente lo requieran con el fin de facilitar, por ejemplo, el atender determinadas necesidades personales y sociales.*

*Las condiciones laborales, entre ellas las económicas, quedan reflejadas en el contrato de trabajo cuya copia se entrega al trabajador. Se ha impulsado el establecimiento de una retribución variable y se informa sobre la aplicación de los criterios a los trabajadores.*

*Durante el período objeto de este documento, no se ha producido ninguna incorporación a la organización.*

### ACCIONES

- *Durante el período de verano se establece un horario intensivo los viernes.*
- *Se permite acabar la jornada de trabajo en el domicilio cuando las condiciones de la actividad y lugar así lo permiten.*



- Se flexibiliza en cierta forma el período de vacaciones adaptándolo a las necesidades de los trabajadores.
- En cuanto a otros beneficios sociales, los viajes de empresa acumulan puntos en las tarjetas de fidelización de clientes de nuestros empleados, pudiendo por tanto hacer uso de ellos para viajes personales.
- Modificar el cambio de horario laboral como acción de conciliación familiar.

#### Objetivos:

- Estudiar otros posibles beneficios sociales para los trabajadores.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Teniendo en cuenta el nº de trabajadores de la entidad (2), no se considera necesario establecer medidas de control específicas. Por esta misma razón se conocen todos los beneficiarios de las acciones sociales ya que por el momento no se han establecido limitaciones.

## Principio 5

*Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.*

*Teniendo en cuenta la actividad desarrollada y el ámbito en el que se desarrolla, con un nivel de protección legal importante el trabajo infantil no es un factor de riesgo en el seno de nuestra entidad.*

*Dada la legislación española y europea y el ámbito de nuestras actividades, no consideramos necesario desarrollar una política en la que de forma explícita se ponga de manifiesto nuestra total oposición al trabajo infantil. No obstante, se recoge un apartado genérico en nuestra Política de RSE.*

## ACCIONES

*No se han determinado acciones concretas, dado que no es un riesgo detectado en relación directa a la actividad de nuestra entidad o la de los grupos de interés.*

*Objetivo:*

- *Estudiar la colaboración con entidades que impulsen la protección de la infancia.*

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

*No se han establecido mecanismos de monitorización sobre este aspecto.*

## Principio 6

*Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.*

*Debido al escaso número de trabajadores (2), no estamos obligados a cumplir con la LISMI. No obstante, y por esta misma razón las posibilidades de tener un riesgo en esta materia son escasas.*

*En la Política de RSE se manifiesta el compromiso de la entidad de*

*construir un entorno favorable de relaciones laborales basado en la igualdad de oportunidades, la no discriminación, diversidad, seguridad y transparencia; fomentando el desarrollo de las competencias y el progreso de sus recursos humanos.*

*Asimismo, la selección de los empleados se realiza en función de su capacidad para realizar el trabajo y no existe distinción, exclusión o preferencias basadas en raza, color, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad de origen o nivel social.*

*La contratación, asignación de puestos, formación o promoción del personal se realizan en función de la evaluación de la capacitación (cualificación y experiencia) del personal. Por otra parte, el proceso de reclutamiento y selección atiende a criterios puramente profesionales, tratando de buscar la paridad entre géneros.*



## ACCIONES

*La formación que recibe el personal está orientada al desarrollo personal de cara al futuro y no sólo a lo atribuible al puesto actual de trabajo.*

*Durante el periodo se ha mantenido numerosas colaboraciones con la Universidad de La Laguna, la Universidad Europea y la Escuela Universitaria de Turismo Iriarte. Con estas acciones contribuimos en el desarrollo de los recursos humanos, de tal forma que los alumnos disponen de mayor competencia para la búsqueda de su primer puesto de trabajo.*

*En el abril de 2018, en el marco de nuestra participación en la Semana Internacional del Voluntariado Corporativo, colaboramos con Asmipuerto, en la que dedicamos una jornada laboral en la organización y participación de una actividad lucrativa con los usuarios de esta asociación constituida por personas con diversidad funcional.*

*Se viene colaborando con SINPROMI entidad que impulsa la mejora de la accesibilidad en las empresas, con el fin de mejorar las condiciones de accesibilidad de los establecimientos asociados.*

*Por otro lado, existe un organigrama de la entidad conocido por los trabajadores.*

*La plantilla actualmente está formada por dos trabajadores con una distribución del 50% mujeres y 50% hombres. Los criterios siempre son la formación y preparación para desarrollar las responsabilidades del puesto de trabajo, independientemente de que sea hombre o mujer.*

**Objetivos:**

- Continuar impulsando las capacidades de los trabajadores, independientemente de su género.

**SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

La entidad cuenta con dos trabajadores: un directivo y un técnico. Existe paridad entre géneros y se cuenta con un trabajador de más de 45 años y otro menor de 35. El 100% de la plantilla cuenta con contrato fijo.

No se han producido expedientes de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. Es improbable la posibilidad de que se desarrollen casos en esta materia.

Los órganos directivos se publican en el Registro de Asociaciones de Canarias. En la declaración ambiental de la entidad, se incluyen los nombres de las personas que forman parte de la misma.

**Indicadores de Acciones RSE**

La entidad cuenta con proyectos de colaboración en materia de formación en el puesto de trabajo de estudiantes.

Durante el periodo analizado hemos contado con alumnos en prácticas, con una duración aproximada de tres meses cada uno.

En esta ocasión, el origen de los alumnos ha sido:

- Grado en Turismo, Universidad de La Laguna.
- Grado de Turismo, Escuela Universitaria de Turismo Iriarte.

Indicador de formación en prácticas	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nº de alumnos en prácticas	3	2	3	0	1	1
Nº total de horas	900	600	900	0	270	270

**Objetivos:**

- Ampliar los convenios de colaboración con el fin de facilitar a los estudiantes universitarios el acceso a la práctica profesional.

## Principio 7

*Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.*

En año 2012 implantamos el Sistema de Gestión Ambiental, aunque desde hace algo más de tiempo, la variable ambiental está presente en las actividades diarias. Desde agosto de 2013 la entidad se encuentra certificada con el Reglamento (CE) N° 1221/2009 (EMAS), con número de registro: ES-IC-000116.



Conforme al Reglamento EMAS se realizó un diagnóstico ambiental de la entidad, que permitió identificar los aspectos y los impactos ambientales. Continuamente se analizan las necesidades formación de los trabajadores de la entidad.

Se dispone de la Política de Responsabilidad Social Empresarial, que

*incluye los compromisos en materia ambiental.*

*Asimismo, se analizan periódicamente los impactos ambientales que nuestra actividad produce, como consecuencia de su resultado, se establecen acciones que tratan de prevenir o minimizar dicho impacto. Estas acciones se incluyen en el Programa bianual de objetivos.*

*En los últimos años, hemos alineado nuestro sistema de gestión con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.*

### ACCIONES

*En este periodo hemos mantenido el certificado de nuestro sistema de gestión ambiental conforme al Reglamento EMAS.*

*Formación y sensibilización de los trabajadores en materia ambiental.*

*Se han realizado visitas de sensibilización a:*





1. Complejo Ambiental de Tenerife.



2. Central Térmica de Granadilla.



3. Refinería de Tenerife.



4. Protisa

(Única empresa local productora de papel, a partir de papel reciclado)

### *Formación y sensibilización de las partes interesadas (asociados).*

*Con el objeto de sensibilizar en materia ambiental, se organizan visitas al Complejo Ambiental de Tenerife, Central Térmica de Granadilla y Refinería de Tenerife.*

*Se ha establecido un convenio de colaboración con una Gestora de residuos (TREC), con el objetivo de facilitar la gestión de los residuos peligrosos a nuestros establecimientos asociados.*



Objetivos:

- Seguir impulsando el programa de visitas al Complejo Ambiental.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Durante este periodo hemos organizado las siguientes visitas de sensibilización ambiental, dirigidas a nuestros establecimientos asociados:

Indicador de visitas de sensibilización ambiental	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Nº visitas impulsadas	6	3	5	2	4	3
Nº de participantes	48	18	24	9	20	14



También desde el año 2012, la entidad comienza a calcular la Huella de Carbono de forma anual y desde el año 2015 se encuentra registrada en el Ministerio para la Transición Ecológica.

Resultados del cálculo de la Huella de Carbono:

Huella de carbono (CO2)	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Alcance 1</b>					
Desplazamiento por carretera	2,83	2,67	2,72	3,53	2,77
<b>Alcance 2</b>					
Consumo de energía	0,84	1,05	0,79	0,98	0,15
<b>Alcance 3</b>					
Consumo de agua	0,004	0,004	0,004	0,003	0,003
Consumo de papel	0	0,01	0	0	0
Desplazamiento en avión	0,13	0,16	0,11	0,106	0,054
Residuos urbanos	0,004	0,002	0,002	0,002	0,001
Residuos peligrosos	0	0	0	0	0,003
<b>Total (t)</b>	<b>3,81</b>	<b>3,89</b>	<b>3,67</b>	<b>4,62</b>	<b>2,99</b>
<b>Total (t) por trabajador</b>	<b>1,91</b>	<b>1,94</b>	<b>1,84</b>	<b>2,31</b>	<b>1,49</b>

No se ha calculado la Huella de Carbono de año 2019, puesto que aún no han sido publicados los factores de emisión correspondientes a este periodo.

## Principio 8

*Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.*

La entidad tiene responsabilidades en materia ambiental, aunque la actividad que desarrolla tiene un impacto ambiental que podemos considerar como bajo. Como regla general se consideran los siguientes aspectos ambientales: consumos (energía, agua y materias primas), vertidos y generación de residuos. No se destacan riesgos especiales ya que la actividad no los produce de forma significativa.

La política de Responsabilidad Social Empresarial aprobada recoge elementos propios de la prevención de la contaminación ambiental al tener estos, interés para el sistema de gestión ambiental según el Reglamento EMAS implantado. Este sistema en sí incluye la observancia de las cuestiones legales ambientales que son aplicables y la consideración de las variables ambientales en todos los procesos.

## ACCIONES

Desde el año 2014 organizamos anualmente la Iniciativa para el cálculo de la huella de carbono en hoteles. El objetivo es introducir a los participantes en el conocimiento general del concepto y las metodologías para el cálculo de la huella de carbono en alojamientos turísticos.



En el año 2018 desarrollamos una acción de recuperación de entornos forestales en La Florida, La Orotava (Tenerife), con el fin de recuperar un paraje de interés científico con especies protegidas y amenazadas. En 2019 realizamos la misma actividad de reforestación,



en esta ocasión en el monte de La Esperanza (Tenerife).

Durante el año 2018 impulsamos una iniciativa en el marco de la "Campaña de recuperación de juveniles de Pardela Cenicienta", dirigida al sector hotelero en Tenerife, coincidiendo con la temporada de cría de esta ave marina. Mientras que el año 2019, además de continuar con esta iniciativa, organizamos diversas acciones de sensibilización en los hoteles sobre los ecosistemas marinos de la isla y los retos del turismo para su preservación.



Hemos introducido el criterio ambiental en compras, en este sentido adquirimos el 100% de productos de limpieza y papel de oficina con etiqueta ecológica europea u otro reconocimiento oficial.

Realizamos la separación de los residuos urbanos y peligrosos que generamos en nuestra actividad, para ser retirado por un gestor autorizado.

Separamos papel/cartón, envases/plásticos, tóner, pilas, bombillas de bajo consumo, tubos fluorescentes y aparatos eléctricos y electrónicos.

Contabilizamos los consumos de electricidad, agua, combustible y papel.

Introducción de mensajes de sensibilización para la reducción del consumo de agua y el uso responsable de equipos informáticos (impresoras). Colocación de vinilos adhesivos con recomendaciones ambientales sobre algunos puntos en los que se producen aspectos ambientales. Cartel de apagado de luces sobre los interruptores.



Hemos elaborado una guía para la introducción de buenas prácticas ambientales en la oficina.

Asimismo, enviamos a todos los proveedores la Guía para la Gestión

Responsable de la Cadena de Suministro del Pacto Mundial de la Naciones Unidas.

Objetivos:

- Continuar con la Iniciativa para la recuperación de la Pardela Cenicienta en hoteles y la protección de los ecosistemas marinos.
- Continuar desarrollando acciones de sensibilización ambiental.
- Reducir consumos de la entidad en el próximo periodo.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

Se ha realizado el seguimiento de la Iniciativa para el cálculo de la huella de carbono en hoteles:

Indicador de la iniciativa	2014	2015	2016	2017	2018
Nº establecimientos participantes	15	6	12	9	8



Además, se lleva un seguimiento de los consumos de la entidad:

Indicador Ambiental		2014	2015	2016	2017	2018	2019
Consumo de energía eléctrica	Kwh	2.556	2.755	2.316	2.500	1.076	1.005
Consumo de agua	m <sup>3</sup>	9	11	10	8	7	5
Consumo de combustible*	L	1.266	1.223	1.263	1.594	1.255	1.064
Consumo de papel	Kg	0	8	61	0	0	0

\*Consumo de combustible para llevar a cabo los desplazamientos en coche.

## Principio 9

*Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*

La actividad no tiene un componente tecnológico importante, por lo que no resulta determinante de cara a la protección del medio ambiente.

No se han establecido directrices al respecto, debido a su escasa

influencia.

## ACCIONES

Dada la misión de la entidad, se considera de importancia la difusión que se pueda hacer de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente de cara al trabajo con los asociados. Para ellos hacemos uso fundamentalmente de las herramientas digitales.

En el plano interno, estas son algunas de las iniciativas desarrolladas:

Se han colocado regletas para desconexión simultánea de equipos electrónicos y evitar su consumo en Stand By y se han sustituido las bombillas de bajo consumo del baño por Led.

Incorporación de la facturación electrónica con algunos servicios externalizados, para reducir los residuos de papel y el consumo de materias primas.

Objetivo:

- Sustitución de los tubos fluorescentes en la oficina por Led de

*menor consumo y mayor vida útil.*

- *Cambiar la grifería del baño a monomando.*

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

*Tratándose de una entidad sin fines lucrativos, nos resulta complicado determinar un presupuesto para la divulgación de tecnologías respetuosas. Para ellos hacemos uso, como hemos comentado anteriormente, de las herramientas digitales cuya capacidad viral resulta altamente interesante para los objetivos de divulgación.*

*Dado que uno de los fines de la entidad, es precisamente el impulso de la variable ambiental como estrategia empresarial, nos resulta extremadamente complicado diferenciar aquellas actividades de divulgación que se realizan por la propia misión de la entidad de aquellas que se realizan en el marco de cumplimiento del Pacto Mundial.*

## Principio 10

*Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.*

*Nuestro ámbito de actuación es muy reducido y no tenemos riesgo específico por actividades desarrolladas en otros ámbitos geográficos con niveles de control menos exhaustivos.*

*En los últimos años se ha intensificado nuestra actividad con la administración, ésta se realiza bajo criterios éticos y legales. No participamos asiduamente en concursos o licitaciones. La escasa relación con los proveedores o el volumen de compras determina pocas posibilidades de que se produzcan prácticas fraudulentas.*

*Además, se realiza un seguimiento exhaustivo de los gastos y un control financiero-contable que se encuentra a completa disposición de todo miembro de la entidad que lo solicite.*

*Dentro de nuestra Política de RSE se incluye de forma explícita el rechazo*

a la corrupción.

## ACCIONES

Hemos difundido nuestra Política de RSE a las partes interesadas (asociados y proveedores) y publicado en nuestra página web.

## SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

El 100% de los asociados y proveedores han recibido la Política de RSE.

Las actividades y las entidades con la que se establece relación generan pocas posibilidades para el desarrollo de actividades fraudulentas. Dada la actividad, presupuesto anual y nº de empleados, resulta poco probable que puedan producirse casos.



## Excelencia Turística de Tenerife

Calle Aceviño nº14, local 6  
38400 Puerto de la Cruz  
Tenerife, Islas Canarias

Tfno. 922 386 780  
<http://excelenciatenerife.org/>