

CARTA DE CALIDAD EN SERVICIOS TURÍSTICOS AVISTAMIENTO DE CETÁCEOS

NOMBRE EMPRESA



Somos una empresa legalmente constituida como entidad prestadora de servicios turísticos. Apostamos por la calidad en los servicios de "Avistamiento de Cetáceos" que prestamos. Según la normativa establecida usted podrá ver una bandera de color amarillo, con un logotipo como éste, identificativo de las embarcaciones legalmente autorizadas. Durante el año 2011 estamos implantando una Carta de Calidad que se basa en los siguientes criterios:

- 1) Entendemos que nuestra labor debe aunar esfuerzos de cara a una mayor sostenibilidad ambiental en lo que se refiere a la gestión de residuos generados por nuestra actividad turística. Por ello, en la medida de lo posible, **incorporamos materiales reciclables en nuestras actividades, utilizamos productos que no sean potencialmente dañinos para el medio marino** y realizamos una **gestión selectiva de residuos** (vidrio/plástico/papel/orgánico) **en nuestras oficinas y embarcaciones.**
- 2) Queremos promover la protección del medio natural donde desarrollamos nuestras actividades, para ello **colaboramos activamente con la limpieza del medio marino**, y durante nuestras actividades nos comprometemos a parar o modificar nuestra ruta para recoger desechos que aparezcan en superficie.
- 3) Entendemos que nuestras embarcaciones pueden convertirse en **plataformas de trabajo e investigación**, por ello estamos abiertos a colaborar con diferentes equipos científicos y de divulgación de cara a colaborar con la conservación del medio marino.
- 4) En cada viaje buscamos **maximizar la experiencia turística, minimizando los impactos que podamos ejercer sobre el medio marino**, por ello nos comprometemos a acercarnos a los animales con el menor impacto posible, intentando mantener el mayor silencio posible durante el avistamiento, garantizando en todo momento la seguridad de cada maniobra.
- 5) Para conseguir una experiencia turística de calidad entendemos necesaria la figura de un **guía efectivo a bordo** que ayude a nuestros visitantes a conocer el territorio que visitamos. Por eso nuestra empresa acompañará a cada grupo de más de 25 pasajeros con un guía con experiencia en observación de cetáceos. Para grupos menores de 25 pasajeros, el guía podrá ser el propio patrón de la embarcación, si cuenta con experiencia necesaria para tal fin.
- 6) Toda la información que encontrará de nuestra empresa y de nuestras actividades, tanto fuera como a bordo del barco, la podrá obtener siempre en al menos **dos idiomas: español e inglés.**
- 7) Apostamos por una **imagen impecable de servicio y dedicación** en todo lo que hacemos. Nuestra empresa tiene el compromiso de mantener completamente limpio el barco antes de cada servicio. Asimismo nuestra tripulación irá siempre limpia y uniformada, con una identificación visible donde podrá observar su nombre y cargo en la embarcación.
- 8) Queremos informar al turista de una forma clara y directa, para que elija de la mejor manera el servicio turístico que prefiere. Por ello **en nuestras oficinas y/o puntos de venta ofrecemos asesoramiento personal**, así como folletos informativos, donde siempre encontrará información actualizada:
 - **Sobre nuestros productos turísticos** (duración, precio, horarios, necesidades especiales, servicios ofertados)
 - **Sobre los recursos naturales que podrá disfrutar a bordo** (especies y características de los cetáceos, aves marinas, zona costera, etc.)
- 9) Nos comprometemos a estar presentes en las **redes sociales** (Facebook, Twitter u otras) donde mantendremos un contacto directo con nuestros visitantes, colaborando con ellos antes, durante y tras su visita a la isla. Entendemos que las nuevas tecnologías son la forma más sencilla de acercarnos al cliente, por ello nuestra empresa cuenta también con una **página web actualizada** donde podrá encontrar toda la información incluida en el punto anterior.
- 10) Entendemos el turismo que ofrecemos como una manera de ganarnos la vida, apostando por mostrarles a nuestros clientes y visitantes las maravillas de nuestro mar. Entendemos que este turismo debe ser una herramienta vital para fomentar la conciencia de conservación de los recursos naturales de los cuales vivimos, y por ello en cada viaje que hacemos realizamos una **breve charla introductoria** a nuestros clientes en la cual incluiremos:
 - Bienvenida y presentación de la tripulación.
 - Información referente a la organización de la actividad (duración, recorrido, necesidades puntuales,...).
 - Información referente al comportamiento a bordo durante la actividad y durante la observación de cetáceos.
 - Información referente a los recursos naturales que podrá observar durante nuestra actividad y la necesidad conjunta de ser parte activa en la conservación de mismos.
- 11) La seguridad a bordo es parte fundamental de nuestro servicio, por ello al inicio de cada travesía facilitaremos siempre las **indicaciones básicas de seguridad a bordo**, así como las **pautas de comportamiento en caso de emergencia.**
- 12) Para que podamos optimizar nuestros servicios turísticos es fundamental conocer la opinión de nuestros clientes. Por ello nuestra empresa mantiene el **compromiso de evaluar la satisfacción de nuestros turistas**, encuestando como mínimo al 5% de nuestros clientes diarios.

- 13) La formación es una de las claves para que mejoremos nuestro servicio, por ello nos comprometemos a **participar anualmente en aquellas jornadas o cursos de formación promovidos desde Turismo de Tenerife**, con la inclusión de al menos una persona del equipo de cada embarcación.
- 14) Queremos marcar la diferencia, apostar por la Cultura del Detalle en nuestros equipos de trabajo. Por ello hemos colaborado en la redacción de un **Manual de Buenas Prácticas** para el avistamiento de cetáceos en nuestra isla, que nos comprometemos a aceptar y a implantar paulatinamente en nuestras embarcaciones y servicios turísticos.
- 15) Mantenemos el compromiso diario de que todo nuestro equipo humano y técnico esté al tanto de los criterios definidos en esta Carta de Calidad, **garantizando el conocimiento de los 15 puntos que integran este documento y su implementación secuenciada a lo largo de 6 meses** posteriores al acuerdo firmado entre empresarios y Turismo de Tenerife.

EMPRESAS ADHERIDAS A LA CARTA DE CALIDAD:

PUERTO COLÓN

Bonadea II Charter Sailing

Embarcación:

Bonadea II
00 34 922 714 500
bonadea2@telefonica.net
www.bonadea2catamaran.com

Eden Catamarán

Embarcación:

Eden Catamarán
00 34 922 7120 993
info@edencatamaran.com
www.edencatamaran.com

Neptuno Sea Company

Embarcación:

Shogun II
00 34 922 798 044
info@barcostenerife.com
www.barcostenerife.com

PUERTO DE LOS CRISTIANOS

Teserca Yacht

Embarcación:

Kosamui
00 34 822 106 871
00 34 670 817 766
tesercayacht@gmail.com
www.maxifunsailing.com

Neptuno Sea Company

Embarcación:

Peter Pan I
00 34 922 798 044
info@barcostenerife.com
www.barcostenerife.com

Travelin' Lady

Embarcación:

Travelin' Lady
00 34 609 488 039
travelinlady10@hotmail.com

PUERTO DE LOS GIGANTES

Agua Azul Tenerife

Embarcación:

Marina Princess Dos / Free
Willy / Masca Express
00 34 922 862 120 - 00 34
922 867
049 - 00 34 922 968 502 - 00
34 609
488 039 - 00 34 607 169 886
www.fliperuno.com
www.trekkingmasca.com

ARONA

Lady Shelley

Embarcación:

Lady Shelley
00 34 922 757 549
www.ladyshelley.com