



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

**INFORME DE AUDITORIA PARA LA CERTIFICACIÓN DE
VITORIA-GASTEIZ
COMO
BIOSPHERE DESTINO**

FECHA DE AUDITORÍA: VIERNES 13 DE OCTUBRE DE 2017



RTI
RESPONSIBLE TOURISM INSTITUTE



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

INFORME AUDITORÍA VITORIA-GASTEIZ

NOMBRE DE LA EMPRESA: VITORIA-GASTEIZ

DIRECCIÓN:

POBLACIÓN:

PAÍS: ESPAÑA

OBJETO DE LA AUDITORÍA: Comprobación del grado de adecuación del VITORIA-GASTEIZ al estándar BIOSPHERE DESTINO.

ALCANCE: Todas las Instalaciones, actividades y servicios ofrecidos por VITORIA-GASTEIZ

CENTROS AUDITADOS: VITORIA-GASTEIZ

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA: Estándar BIOSPHERE DESTINO. Documentación desarrollada por VITORIA-GASTEIZ Requisitos legales aplicables.

EQUIPO AUDITOR

María Teresa López Yanes (Auditor/a)

FDO: María Teresa López Yanes (AUDITOR/A)



RTI
RESPONSIBLE TOURISM INSTITUTE



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

RESUMEN DE LOS RESULTADOS:

Se considera que la entidad cumple con los principios básicos establecidos en el estándar Biosphere. Sin embargo, se indican algunos objetivos de mejora (OM) que, si bien no hace falta aportar evidencias de su corrección, se recomienda subsanar ya que podrían convertirse en No Conformidades en el futuro. Igualmente se indican puntos fuertes (PF) en el seguimiento del sistema, aspectos en los que la entidad destaca de manera positiva respecto a los requisitos de la norma.



RTI
RESPONSIBLE TOURISM INSTITUTE



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

NO CONFORMIDADES (NC):

Categoría	Nº	Descripción	Apartado
------------------	-----------	--------------------	-----------------

OPORTUNIDADES DE MEJORA (OM):

Categoría	Nº	Descripción	Apartado
OM	A.5.1. ¿El destino cuenta con un programa que permita la medición y el reporte público de los compromisos adquiridos en materia de desarrollo sostenible a través de indicadores?	Al ser este un requisito de Obligado Cumplimiento, en la Próxima auditoría se tendrá en cuenta la Acción de Mejora propuesta y los resultados obtenidos del análisis de los indicadores de sostenibilidad.	A. INSTRUMENTOS PARA UNA POLÍTICA DE TURISMO RESPONSABLE (D)
OM	A.7.1 ¿Se conocen y cumplen los requisitos legales aplicables?	No se presenta el listado de requisitos aplicables en materia de sostenibilidad y por lo tanto, tampoco se evidencia el cumplimiento de los mismos. Se recomienda elaborar un registro de requisitos legales reglamentarios en materia de sostenibilidad y mantener un registro actualizado de los mismos. Se facilitará así su cumplimiento por parte de los distintos departamentos involucrados con el turismo en el destino.	A. INSTRUMENTOS PARA UNA POLÍTICA DE TURISMO RESPONSABLE (D)
OM	A.12.1. ¿Se mide la satisfacción del visitante respecto al destino y se toman medidas allí donde fuere necesario? ¿Esa información se hace pública?	Sería positivo dar a conocer públicamente los datos de las encuestas de satisfacción del visitante, principalmente porque hoy en día se consultan las páginas webs de viajes y de destinos antes de desplazarse.	A. INSTRUMENTOS PARA UNA POLÍTICA DE TURISMO RESPONSABLE (D)
OM	A.12.2. ¿Se promueven los estándares sostenibles acordes al GSTC en el destino?	De cara a la próxima auditoría, se tendrá en cuenta la AM propuesta por el destino. Sería conveniente elaborar un listado de empresas certificadas.	A. INSTRUMENTOS PARA UNA POLÍTICA DE TURISMO RESPONSABLE (D)
OM	A. 12.5. ¿Se fomenta la calidad del servicio ofrecido al turista?	Sería recomendable indicar qué medidas se utilizan para verificar el control sobre la correcta prestación del servicio y como se actúa en caso de que se presenten quejas o sugerencias sobre el mismo.	A. INSTRUMENTOS PARA UNA POLÍTICA DE TURISMO RESPONSABLE (D)
OM	B.2.2. ¿Se colabora con las escuelas y centros formativos de turismo para promover el desarrollo sostenible?	En la próxima auditoría se tendrán en cuenta las evidencias sobre los convenios realizados con escuelas de hostelería y turismo.	B. DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO DEL DESTINO (D)
OM	C.1.3. ¿Existen mecanismos que tengan en cuenta la participación ciudadana en la toma de decisiones turísticas?	En la próxima auditoría se valorará la AM propuesta por el destino.	C. CONSERVACION Y MEJORA DEL PATRIMONIO CULTURAL (D)
OM	C.1.5. ¿El destino realiza campañas de sensibilización sobre el turismo sostenible dirigidas a las comunidades locales?	La AM propuesta se valorará en la próxima auditoría.	C. CONSERVACION Y MEJORA DEL PATRIMONIO CULTURAL (D)
OM	C.2.1. ¿Existe un sistema de gestión de visitantes que analice la distribución de la actividad turística en el destino buscando la equidad?	Un sistema de gestión del visitante sería positivo, incluso como una medida para distribuir el turismo equitativamente por todos los barrios, favoreciendo el consumo en los mismos y no solo en los lugares más visitados por el turista.	C. CONSERVACION Y MEJORA DEL PATRIMONIO CULTURAL (D)
OM	C.2.2. ¿Existen mecanismos diseñados para alcanzar un reparto más equitativo de los beneficios y cargas producidas por el turismo?	Esta OP va ligada al requisito anterior por lo que, una vez realizada la AM propuesta por el destino, será valorada en la auditoría correspondiente.	C. CONSERVACION Y MEJORA DEL PATRIMONIO CULTURAL (D)
OM	C.2.3. ¿El destino cuenta con indicadores de capacidad de carga del turismo y prioriza las zonas ambiental y culturalmente vulnerables en su planificación?	Sería recomendable establecer un sistema de indicadores de sostenibilidad turística (impactos socioculturales, agotamiento de recursos naturales, emisiones de gases, incremento en la generación de residuos...etc)	C. CONSERVACION Y MEJORA DEL PATRIMONIO CULTURAL (D)



OM	C.4.2. ¿Se promueven las certificaciones relacionadas con la sostenibilidad en los restaurantes?	En la próxima auditoría se valorará la AM propuesta por el destino.	C. CONSERVACION Y MEJORA DEL PATRIMONIO CULTURAL (D)
OM	C.5.1. ¿Se han desarrollado mecanismos para que los turistas tengan la posibilidad de colaborar en la conservación y fomento cultural del destino?	En la próxima auditoría se tendrá en cuenta la AM propuesta sobre el diseño de actividades que involucren al visitante en la conservación del patrimonio del destino.	C. CONSERVACION Y MEJORA DEL PATRIMONIO CULTURAL (D)
OM	D.1.1. ¿Se ha realizado un estudio de evaluación del impacto ambiental en términos de uso turístico del territorio? Ver interpretación del requisito.	Este es un requisito de Obligado Cumplimiento por lo que, la no realización de la AM a medida propuesta dará lugar a una NC potencial en al Próxima auditoría. En la documentación evaluada hasta ahora, existen elementos suficientes para realizar dicho estudio.	D. CONSERVACIÓN AMBIENTAL (D)
OM	D.1.2. ¿Se cuenta con un sistema para el monitoreo del impacto del turismo y la protección de áreas sensibles? Ver interpretación del requisito.	Tal y como se ha recomendado en el Requisito 65 (C 2.2), dentro del sistema de indicadores a realizar, se deberían incluir aquellos que tienen que ver con la protección de áreas sensibles.	D. CONSERVACIÓN AMBIENTAL (D)

PUNTOS FUERTES (PF):

Categoría	Nº	Descripción	Apartado
PF	A.7.2. ¿Existe legislación sobre la adquisición y el uso de la tierra en relación a la planificación, localización, diseño y construcción, demolición?	Se considera Punto Fuerte la normativa existente dentro del PGOU para cada categoría de suelo no urbanizable entre las que se encuentran las áreas de especial protección medioambiental, arqueológica y aguas superficiales.	A. INSTRUMENTOS PARA UNA POLÍTICA DE TURISMO RESPONSABLE (D)
PF	A.10.5. ¿El destino garantiza las condiciones de seguridad necesarias en las piscinas públicas?		A. INSTRUMENTOS PARA UNA POLÍTICA DE TURISMO RESPONSABLE (D)
PF	A.13.1. ¿Se fomenta la accesibilidad universal en todo el destino?	Es muy valorable el esfuerzo realizado a lo largo de los años para lograr un destino accesible. Se valora la participación en proyectos europeos, la edición de mapas y folletos informativos que facilitan la accesibilidad a personas con discapacidad, la creación de un sello de accesibilidad..etc	A. INSTRUMENTOS PARA UNA POLÍTICA DE TURISMO RESPONSABLE (D)
PF	B. 1. 5. ¿Se fomenta la creación de nuevas iniciativas turísticas en el destino a través de ayudas, asistencia técnica, etc.?	Se considera Punto Fuerte la política de incentivos/ayudas que el destino dirige a la implantación y modernización de pequeñas empresas.	B. DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO DEL DESTINO (D)
PF	B.4.3. ¿Se mide el grado de satisfacción de la población local respecto al turismo? ¿Son públicos estos datos?		B. DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO DEL DESTINO (D)
PF	C.1.2. ¿El destino cuenta con métodos para defender la propiedad intelectual de las comunidades locales?	Se valora la información tan completa proporcionada al ciudadano en la web municipal sobre la propiedad intelectual.	C. CONSERVACION Y MEJORA DEL PATRIMONIO CULTURAL (D)
PF	D.1.6. ¿Se priorizan las especies de vegetación autóctona en la creación y mantenimiento de jardines?	Se valora la creación, mantenimiento y legislación aplicada para el diseño de zonas verdes con especies vegetales autóctonas y el seguimiento que se hace sobre las mismas.	D. CONSERVACIÓN AMBIENTAL (D)
PF	D.9.3. ¿Existen puntos limpios y estos disponen de información clara sobre el manejo de residuos para los visitantes?	Se considera Punto Fuerte el punto verde móvil y el calendario elaborado sobre la ubicación del mismo accesible a la ciudadanía.	D. CONSERVACIÓN AMBIENTAL (D)



RTI
RESPONSIBLE TOURISM INSTITUTE



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

ACLARACIONES:

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



RTI
RESPONSIBLE TOURISM INSTITUTE



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

NOTAS PARA PRÓXIMAS AUDITORÍAS:

NUEVO PLAN DIRECTOR DE TURISMO 2018-2020



RTI
RESPONSIBLE TOURISM INSTITUTE



BIOSPHERE
RESPONSIBLE
TOURISM

Santa Cruz de Tenerife, Viernes 13 de octubre de 2017