

Escuela Universitaria
de **Turismo**

ALTAMIRA

GRADO EN TURISMO

Trabajo Fin de Grado

Curso académico 2016/2017

AUTOR/A: IGNACIO SAN EMETERIO ARTIOLI

**TITULO: PROGRAMA DE GESTIÓN ÉTICA Y RESPONSABLE DE LA
EMPRESA TURÍSTICA (CANTUR)**

**TITLE: ETHICAL AND RESPONSIBLE MANAGEMENT PROGRAM
OF CANTUR**

DIRECTOR/A: JESÚS TORTOSA DEL VALLE

PRÓLOGO	4
ABSTRACT	4
INTRODUCCIÓN	5
ÓRGANOS ACTUALES DE GESTIÓN	6
Sedes	6
Organigrama de la Consejería de innovación, Industria, Turismo y Comercio	8
Organigrama de CANTUR	9
GESTIÓN ÉTICA.....	9
CÓDIGO ÉTICO	10
Principios Del Código Ético	12
Transparencia y buen gobierno.....	12
Grupos de interés	14
Clientes	14
Trabajadores.....	15
Proveedores.....	16
Sociedad.....	17
Entorno ambiental	17
NORMAS GENERALES DE CONDUCTA.....	18
Normas dentro de la empresa.....	18
Normas de seguridad básica.....	18
Orden en el lugar de trabajo	18
Ropa de trabajo	19
Uso de la maquinaria y equipos	19
Normativa para el uso del teleférico.....	19
Normativa Parque de Cabárceno.....	20
Normativa de la Estación de Esquí de Alto Campo	20

Compromiso con los derechos de los trabajadores.....	20
Responsabilidad de los trabajadores.....	21
Compromiso con el medio ambiente.....	22
Normas que afectan al usuario.....	22
Ley de protección de datos.....	23
POLÍTICA DE CALIDAD DE CANTUR	24
POLÍTICA SOCIAL CANTUR.....	26
Responsabilidad Social Corporativa.....	27
Convenio Colectivo	28
Acción social	30
POLÍTICA MEDIO AMBIENTAL DE CANTUR	30
Acción medioambiental	31
TURISMO ACCESIBLE.....	34
TURISMO SOCIAL.....	35
EPÍLOGO.....	37
BIBLIOGRAFÍA.....	39
TABLA DE ILUSTRACIONES	41

Escuela Universitaria
de Turismo
ALTAMIRA

PRÓLOGO

Mediante la elaboración de este trabajo lo que pretendo es desarrollar un sistema de gestión ético y un código ético para la empresa CANTUR.

Hoy en día la mayor parte de las grandes empresas españolas disponen de un código ético por el cual la gente puede conocer las mejoras sociales, ambientales y laborales que desempeñan estas compañías. Este código es una manera de estrechar los lazos entre trabajadores, empresa y usuarios. Por lo que disponer de un código ético, posicionará a la empresa en su compromiso con la sociedad.

En relación con el turismo, el código ético se compone de una serie de compromisos con los turistas, el medio ambiente, trabajadores y por último la población local. De acuerdo con estos principios, CANTUR tiene un compromiso con todos ellos, pero no los pone de manifiesto en un manual para el acceso de todos, por lo que, si no se comunica...se desconoce.

En conclusión, con la realización de mi trabajo trataré de que sirva de ayuda a la empresa para que elabore su propio manual de Gestión Ética, si bien no le sirve este mismo.

ABSTRACT

By this end-of-degree project I intend to develop a system of ethical management and an ethical code for the company CANTUR.

Nowadays most of the large Spanish companies have an ethical code by which people can recognize the labor in relation to the social, environmental and the duties and rights of the workers. This code is a way to improve relationships between workers, company and users. So, have an ethical code, will show the commitment of the company to society.

In relation to tourism, the ethical code consists of a series of commitments to tourists, the environment, workers and finally the local population. According to these principles, CANTUR has a commitment to all of them, but CANTUR does not make them manifest in a manual for everyone's access, so if it does not communicate ... it is unknown.

In conclusion, with the completion of this project, it is a question of helping the company to develop its own Manual of Ethical Management, although it does not serve this same

INTRODUCCIÓN

Cantabria es una Comunidad Autónoma, situada al norte de la península. Se trata de una comunidad uniprovincial con una población entorno a los 580.000 habitantes. Es una de las comunidades con mayor biodiversidad en cuanto a flora y fauna de España. Cuenta con una gran variedad de recursos turísticos, desde las 73 extensas playas, en su gran mayoría acreditadas con la bandera azul, la bahía de Santander considerada una de las más bellas del mundo, las grandes extensiones montañosas en el sistema montañoso de los picos de Europa, sus famosos pueblos pesqueros y del interior con un gran encanto que atraen gran variedad de turismo rural, sus pequeños ríos, el gran bagaje histórico que podemos encontrar en su conjunto de cuevas prehistóricas, restos romanos e iglesias románicas. Cantabria además cuenta con una gran variedad de espacios protegidos desde parques naturales hasta enclaves paleolíticos, como la conocida cueva de Altamira que fue declarada Patrimonio de la Humanidad por la Unesco en el año 1985, a la que se unen en esta catalogación otras nueve cuevas cántabras.

Desde la llegada de la monarquía a principios de siglo XX al Palacio de la Magdalena, Santander y la región empezaron a ser foco de turistas de toda la península. Y el rico patrimonio natural y cultural, no ha hecho más que afianzarlo, creciendo cada vez más la demanda turística.

En la actualidad, la actividad terciaria supone un 63,4% de la población activa y cada año esta cifra va en aumento.

Debido a la necesidad de la gestión de estos recursos turísticos, surgió en la segunda mitad del siglo XX la Sociedad Regional Cántabra de Promoción Turística, CANTUR, con el fin de promover, gestionar y hacer publicidad de la actividad turística en la comunidad de Cantabria.

La sociedad Regional Cántabra de Promoción Turística fue fundada en 1969. Se trata de una empresa de carácter público relacionada con el propio Gobierno de Cantabria integrada en la consejería de Innovación, Industria, Turismo y Comercio. Desde ese año, la empresa ha tratado de ayudar a despegar y explotar zonas de Cantabria menos desarrolladas, aprovechando sus recursos turísticos y contribuyendo con la mejora de su economía.

CANTUR, es la empresa turística cántabra que cuenta con el mayor número de instalaciones turísticas de la región.

Desde el año de su fundación CANTUR ha generado instalaciones con el fin de desarrollar el sector turístico en la región. Actualmente la sociedad cuenta con un total de 10 instalaciones, todas ellas de carácter público.

A través de estas instalaciones la sociedad pretende darse a conocer y comercializar sus productos. En todas estas instalaciones, se informa a los usuarios y consumidores sobre sus derechos y obligaciones. Y, CANTUR, pretende mejorar día a día de la mano de los usuarios por medio de sugerencias y comentarios, ya sean positivos o negativos.

ÓRGANOS ACTUALES DE GESTIÓN

Sedes

Como responsable de la promoción turística en Cantabria, CANTUR tiene una extensa variedad de servicios. Ofrece actividades de alta montaña como la Estación de Esquí de Alto Campoo y el Teleférico de Fuente Dé, actividades de ocio y cultura como el Parque de Cabárceno y el Museo Marítimo, gran variedad de campos para la práctica del Golf y por último una selección de servicios de alojamiento y restaurantes especialmente ubicados en zonas de gran afluencia turística.

- **Teleférico de Fuente Dé:** Localizado en la comarca de Liébana, es utilizado tanto por montañeros como por turistas. Por medio del teleférico los usuarios tienen la posibilidad de ascender casi 800 metros en tan solo 4 minutos, alcanzando cotas desde los 1823 metros a los que se encuentra la estación superior. En su totalidad posee 3 cafeterías distribuidas entre las bases superior e inferior.

A principios de 2015 se realizó una inversión de 1,4 millones para la renovación en los ámbitos de calidad y seguridad de las instalaciones.

- **Parque de la Naturaleza de Cabárceno:** Es un gran parque zoológico al aire libre que recoge una gran variedad de animales y vegetación. Es la instalación más visitada de CANTUR. Director del Parque de la Naturaleza de Cabárceno, Miguel Otí.
- **Estación de esquí de Alto Campoo:** Se encuentra en la comarca de Campoo-Los Valles, y cuenta con unos 32 km esquiables. Director de la Estación de Esquí de Alto Campo, David Aja.

- **Hotel La Corza Blanca:** Situado en Brañavieja. El hotel cuenta con una valoración de 3 estrellas y además posee un total de 68 habitaciones. Por otro lado, entre sus servicios cabe destacar el transporte gratuito hasta los remontes de la estación de Alto Campoo.
- **Golf Nestares:** Cerca de Reinosa y también próximo a la estación de Alto Campoo. El campo se encuentra rodeado por una serie de lagos que hacen del juego algo espectacular. Rediseñado en el año 1998, cuenta con un recorrido de 18 hoyos, de par 72, y una longitud de cerca de 6,5 kilómetros. Entre sus servicios se encuentra el de cafetería, restaurante y una sala para la realización de eventos.
- **Golf Abra del Pas:** Situado en la desembocadura del río Pas, en la pequeña localidad de Mogro, considerado uno de los lugares más bonitos de la zona norte. El campo está situado a unos 15 kilómetros de Santander y a 8 kilómetros de Torrelavega. El terreno cuenta con un total de 18 hoyos y par 70, asimismo, la forma del campo genera una serie de subidas y bajadas que añaden una dificultad mayor en el juego.

Además del campo, la instalación cuenta con otro campo de prácticas cubierto, tienda, vestuarios y restaurante.

- **Museo Marítimo del Cantábrico:** Situado en Santander, cerca de la playa de los Peligros, recoge ejemplos de flora y fauna del mar Cantábrico. El museo da a la oportunidad al visitante de conocer más a fondo la fauna del mar Cantábrico, su historia y la etnografía pesquera.

El museo cuenta con un servicio de guías, laboratorio, restaurante y unas instalaciones adaptadas para el fácil acceso de las personas con movilidad reducida.



Ilustración 1: <https://siepcantabria.org/2016/10/06/ejecucion-sentencia-CANTUR/>

- **Hotel Áliva:** Se localiza en la cota superior de los Picos de Europa y se puede acceder mediante el Teleférico de Fuente Dé. Se trata de un hotel situado en un entorno único, en el

cual, se pueden realizar gran cantidad de actividades alpinas. Cuenta con un total de 70 plazas.

Entre los servicios provistos por el hotel destaca un servicio de cafetería y restauración.

- **Estación de Peña cabarga:** Es un gran mirador del cual se puede visualizar toda la zona de la Bahía, los valles, ríos y montañas de la región.

Dentro de la estación se encuentra la cámara oscura. Se trata de un instrumento capaz de obtener imágenes planas de la superficie anterior.

- **Restaurante Fontibre:** Se halla en el lugar de nacimiento del río Ebro.

Además de las anteriores CANTUR cuenta con:

- 1 sede social en Santander, donde está la dirección y los departamentos de marketing, comunicación y prensa, logística, comercialización y promoción.
- 6 oficinas para la información de los turistas: mercado del este, Santillana del Mar, Santander, Castro Urdiales, Laredo y Torrelavega.

Estas sedes, están destinadas a proporcionar a toda visitante información gratuita, tanto verbal como a través de folletos informativos.

Por otro lado, estos puestos de información se encargarán también de la medición de flujo de visitas elaborando una serie de informes. Estos recogerán datos de visitas presenciales y llamadas telefónicas.

Organigrama de la Consejería de innovación, Industria, Turismo y Comercio

Consejero: Francisco Martín Gallego	Jefe de gabinete: Alfredo Izaguirre Aranceta	Responsable de Prensa: Raúl Gómez Samperio
Director General de Industria, Comercio y Consumo: Raúl Pelayo Pardo	Director general de Innovación, Desarrollo Tecnológico y Emprendimiento Industrial: Jorge Muyo López	Directora General de Turismo: Eva Bartolomé Arciniega

Director de la Sociedad Regional Cántabra de Promoción Turística (CANTUR): Javier Carrión Malo	Director de Suelo Industrial de Cantabria (SICAN): Antonio Bocanegra Diego	Directo de la Ciudad del Transporte de Santander (Citrasa): Andrés Argüello Gabaldóm
--	--	---

Organigrama de CANTUR

El órgano directivo de la sociedad está formado por un consejo de administración de los cuales conocemos las siguientes funciones:

- Director General: Don Javier Carrión Malo, en el cargo desde julio de 2017, cuenta con una previa experiencia laboral de más de 30 años como funcionario de la administración pública, desde interventor en la para la propia administración a desempeñar responsabilidades como Director General de Cooperación Local o en la Dirección General de Obras Hidráulicas de la Consejería de Medio Ambiente.
- Parque de La Naturaleza de Cabárceno:
 - o Miguel Oti Pino, director del Parque.
 - o Laura García Utrilla, subdirectora del Parque.
- Estación de Esquí de Alto Campoo
 - o David Aja Otaola
- Director de Marketing de CANTUR: José Ramón Álvarez
- Coordinadora de Calidad: Cristina López Vayas, desde el año 2015, fue técnica en turismo como desempeño laboral anterior. Este departamento apenas tiene 2 años y surgió con el fin de mejorar en el desarrollo de la empresa desde una manera ética.

GESTIÓN ÉTICA

Según la definición de ética

*"La palabra ética deriva del griego êthos, cuya significación es costumbre. Es una rama de la filosofía que se ocupa de estudiar los comportamientos sociales valiosos y comparar las distintas costumbres sociales, ocupándose de identificar el comportamiento deseable de las personas, para reglamentarlo. **Está vinculado con lo honesto, lo justo, lo bueno.**"*

Entendemos por ética, la ciencia del comportamiento moral.

Por tanto aplicado al turismo, podemos definir la ética en materia de turismo como la práctica y el aprovechamiento de espacios turísticos de manera responsable, es decir, la venta de dicho producto ha de ser honesta, ha de velar siempre por el bien del consumidor y ha de seguir unas normas para que la práctica del turismo no afecte de manera negativa al medioambiente ni a la población de la zona.

Por último, la ética aplicada al ámbito laboral se basa en el cumplimiento de los derechos de los trabajadores, proveedores y demás grupos de interés que engloban la actividad turística.

En cuanto CANTUR, tiene como uno de los principales valores la integridad en todas sus relaciones con los grupos de interés, de tal manera que, su actuación siempre será honesta, objetiva y velará por el interés general. Asimismo, la sostenibilidad que promueve garantizará una buena actuación con el entorno y en sus futuras relaciones con nuevos grupos de interés.

CANTUR como empresa está dividida en varios departamentos situados en diferentes zonas lo que supone una difícil coordinación entre ellos, a pesar de ello todas las instalaciones seguirán de manera estricta la normativa de la empresa.

CÓDIGO ÉTICO

Se trata de aquellos principios que han de seguir los empleados de CANTUR, en el marco de sus actividades y obligaciones laborales y profesionales. Este Código Ético recoge el compromiso de CANTUR a la hora de actuar conforme a unos valores que garanticen un comportamiento responsable y con absoluto respeto a la legalidad vigente, en todas las relaciones de la empresa, con sus propios empleados, con sus clientes, con sus proveedores, con sus accionistas y con el entorno en general.

El código ético de CANTUR va dirigido a todas aquellas personas que como turistas desean disfrutar de las instalaciones proporcionadas por la empresa para la realización de la actividad turística, para los trabajadores que nos ayudan a hacer estas experiencias posibles, a la población de los alrededores de nuestras sedes, que nuestra actividad no interfiera en sus vidas ni la recepción de turistas afecte negativamente y por último al medioambiente, dónde CANTUR se compromete a preservar buen estado de la región y la fauna.

Debido a la dificultad de conocer posibles preguntas futuras, CANTUR establece este código con el fin de proporcionar una serie de pautas y estatutos a seguir para orientar a todos los grupos de interés.

A su vez, CANTUR dispone de información adicional relacionada con áreas más concretas de éste. Esta información suplementaria se incluye en los apartados adicionales al código.

Como norma genérica se propone el buen uso del código y la buena fe a la hora de actuar frente a cualquier incidencia.

Según la Organización Mundial de Turismo, podemos definir al código ético como:

*"Marco fundamental de referencia para el turismo responsable y sostenible, **el Código Ético Mundial para el Turismo** es un conjunto omnicomprendido de principios concebido para orientar a los principales actores del desarrollo turístico. Dirigido a gobiernos, empresas turísticas, comunidades y turistas por igual, su objetivo es ayudar a maximizar los beneficios del sector,*

*minimizand
o a la vez
sus posibles
consecuenci
as negativas
para el*



medio

Ilustración 2: <http://www2.unwto.org/es>

ambiente, el

patrimonio cultural y las sociedades de alrededor del mundo.

Aprobado en 1999 por la Asamblea General de la Organización Mundial del Turismo, su reconocimiento dos años después por las Naciones Unidas alentó explícitamente a la OMT a promover el cumplimiento real de sus disposiciones. Aunque el Código no es jurídicamente vinculante, incorpora un mecanismo de aplicación voluntaria a través de su reconocimiento del papel del Comité Mundial de Ética del Turismo, al que las partes pueden remitir cualquier cuestión relativa a la aplicación e interpretación del documento.

Los diez principios del Código cubren ampliamente los componentes económico, social, cultural y ambiental de los viajes y el turismo:

Artículo 1: Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades

Artículo 2: El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo

Artículo 3: El turismo, factor de desarrollo sostenible

Artículo 4: El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad

Artículo 5: El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino

Artículo 6: Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico

Artículo 7: Derecho al turismo

Artículo 8: Libertad de desplazamiento turístico

Artículo 9: Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico

Artículo 10: Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo"

Principios Del Código Ético

1. Como principio fundamental del código ético, está la buena fe, por la cual nos comprometemos a proporcionar el servicio contratado.
2. Generar una experiencia única dentro de unos precios razonables.
3. Estar siempre a disposición del turista para prestarle cualquier tipo de ayuda.
4. La buena gestión de la empresa por el bien de todos los inversores.
5. Un justo desarrollo de la vida laboral para nuestros trabajadores y que vean un crecimiento en su puesto de trabajo.
6. Sostenibilidad del entorno donde CANTUR vaya a desarrollar su actividad.
7. Creación de puestos de trabajo para la región y que de esta manera el turismo suponga una creación de valor para todos.
8. Mantener una buena coordinación con todo nuestro entorno (clientes, trabajadores, proveedores, etc.).
9. Colaborar con empresas de la región para generar valor dentro de la comunidad.
10. La realización de una publicidad honesta y no onerosa

Transparencia y buen gobierno

Al decir buena gestión y gobierno, nos referimos a una serie de principios por los cuales ha de guiarse la empresa con respecto a la manera de actuar, invertir y hacer negocios. Ha de ser siempre de manera pública y debe de estar expuesto para el libre acceso del usuario.

Las contrataciones serán de acceso público y nunca se podrá priorizar a cierta persona por tener relación con algún trabajador del entorno de CANTUR. Las contrataciones serán expuestas en la web y para poder opositar al puesto se realizará la tramitación de la candidatura vía intranet.

Según lo recogido en la ley 30/2007 de 30 de agosto, de contratos del sector público, la contratación de cualquier persona no puede ser objeto de ninguna discriminación tanto de raza, sexo y cultura. La contratación será siempre pública y sometida a los principios de concurrencia y transparencia.

Dentro de los compromisos de CANTUR, como empresa pública, está obligada al buen gobierno y a la gestión ética de las inversiones llevadas a cabo por la empresa. Una inversión responsable es el resultado de los análisis financieros tales como investigar a cerca de la rentabilidad y el riesgo que van a tomar dichas inversiones.

Es el inversor quién juzgará si una inversión determinada está considerada como apta para que siga adelante en su proceso.

Las irregularidades y malas gestiones serán penalizadas por vía judicial y penadas con multas e incluso cárcel en algunos casos. Ejemplo de ello, es lo que sucedió con un director de pasadas legislaturas que se le impuso una multa de 40000 euros por la mala utilización de la tarjeta de empresa, que utilizaba para cualquier tipo de gastos.

Cualquier irregularidad o indicios de delito serán llevados al juzgado y acarreará el despido del responsable a cargo y de quienes se encuentren en su entorno. Debido a los cambios de gobierno los dirigentes de CANTUR serán nombrados por el partido político que esté al cargo en dicho momento.

Toda inversión, gasto, beneficio y ayuda será publicada en la web de transparencia del gobierno que será de acceso público. Con el portal de



transparencia, se pretende dar la confianza tanto para inversores como para los clientes de que la buena gestión apenas tendrá margen de error.

Como última actualización del portal, el usuario podrá acceder a los contratos y convenios de CANTUR, presupuestos, contratación en empresas y entidades públicas y por último a los contratos y convenios para este "Año Jubilar Lebaniego 2017".

Según los datos recogidos en lo que va de año, la actividad turística registró un 17% más en el número de visitantes con respecto al año anterior, y en consecuencia los ingresos llegaron a aumentar en un 37% también con respecto al año anterior.

Grupos de interés

Los grupos de interés son todas aquellas personas a las que afecta directamente la actividad que realiza cualquier empresa. En el caso de CANTUR se trata de los turistas, la población cántabra, los trabajadores de CANTUR y por último las zonas de explotadas de la región.

Clientes

Se considera clientes de CANTUR a todo turista nacional o extranjero que utilice las instalaciones propias de la empresa. Por otro lado, los ciudadanos de la región que utilicen o visiten cualquiera de las sedes.

La empresa se compromete a proporcionar un servicio acorde a lo contratado y a la altura de las expectativas de los visitantes. El trato proporcionado siempre será correcto, honesto y nunca se le hará pagar más del precio estipulado.

La empresa en defensa de los clientes tendrá siempre a su disposición hojas de reclamaciones y un servicio de atención al cliente dónde este podrá poner cualquier queja razonable.

Todos los temas en relación con quejas y demás serán realizadas por escrito, documentadas y archivadas para tener acceso a ellas en un futuro.

Por último, toda norma para proteger a cliente y empresa se ajustará a la legalidad vigente.

Según la SGE 21 que es la norma de Forética, seguida por muchas empresas como forma de gestión sostenible:

"Los clientes, entendiendo como tal a todos compradores, consumidores o usuarios de los productos o servicios de una organización, son esenciales para la sostenibilidad del negocio. Por ello, es imprescindible considerar y dar una respuesta adecuada a sus necesidades e intereses.

En la relación con los clientes, la SGE 21 establece los siguientes requisitos:

- *Considerar criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en el diseño y desarrollo de productos y servicios, fomentando la innovación responsable.*
- *Garantizar la calidad en la actividad de la organización.*
- *Trasladar de forma clara y honesta la información sobre los productos y servicios ofertados.*
- *Facilitar el acceso a los productos y servicios.*
- *Establecer unos principios responsables que guíen las acciones de publicidad y marketing de la organización.*
- *Desarrollar acciones de sensibilización, que fomenten el uso y consumo responsable de productos y servicios."*



Ilustración

4: <http://www.foretica.org/prensa/noticias/novedades-sge-21/>

Trabajadores

Según el Artículo 121 de la ley 30/2007 de contratos:

"La adjudicación de los contratos estará sometida a los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación."

https://CANTUR.com/perfil_contratante/instruccionesContratacion.pdf

Todos los trabajadores velarán por el bienestar de la empresa, respetando las obligaciones contractuales y comprometiéndose con la causa. Asimismo, se encargarán de que se lleve a cabo el cumplimiento de la normativa de la empresa.

Se respetarán los derechos humanos y laborales, según lo establecido en el convenio de los trabajadores.

Según el Artículo 24, de la Declaración Universal de los Derechos Humanos (París: Naciones Unidas, diciembre 1948): Todos los trabajadores serán informados previamente de sus derechos y obligaciones, nunca se les obligará a realizar labores que no estén redactadas en el contrato.

Existirá la posibilidad de promoción dentro de la empresa, si las capacidades y los méritos profesionales resultan lo esperado.

La vida profesional siempre podrá ser compaginada con la del hogar, proporcionando al trabajador un horario personal adecuado para el desarrollo de la vida personal de este.

El bienestar en el puesto de trabajo siempre estará garantizado. Este concepto está vinculado a la idea de que el trabajador se encuentre a gusto en el lugar de trabajo, es decir, que se sienta valorado, que se considere feliz, que no sea sometido a ningún tipo de presión por parte de otro miembro de la empresa, y que en todo momento se sienta respetado por el resto.

Considerando al trabajador como parte esencial de la empresa, CANTUR desde el año 2011 tiene puesta en marcha una medida que beneficia a los trabajadores con descuentos del 10% en cualquiera de las instalaciones de la empresa, incluyendo hoteles y restaurantes.

Proveedores

Los proveedores serán mayoritariamente de la región para reducir costes, pero jamás se podrá priorizar la compra a una empresa pues resultaría ilegal.

La SGE 21 establece los siguientes requisitos en relación con los proveedores y la cadena de suministro:

- *"Definir unos criterios de compra responsable, que consideren aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno.*
- *Establecer un sistema que permita evaluar y clasificar a los proveedores en función de su nivel de relevancia para el negocio o actividad.*
- *Homologar a los proveedores en función de los criterios de compra y la evaluación realizada.*
- *Fomentar la comunicación con los proveedores y su conocimiento de las prácticas responsables."*

Sociedad

Toda empresa turística debe de ser consciente del impacto que genera su actividad en la sociedad que le rodea y por tanto tener en cuenta la influencia que genera en esta. Ha de velar por que afecte siempre de manera positiva a su entorno social y velar por generar valor en cuanto a la economía y empleo.

Mediante el desarrollo de actividades que unan a empresa con ciudadanos, se estrecharán lazos y creará mejores vínculos y un mayor nivel de aceptación por parte de la población.

Entorno ambiental

En la actualidad no existe ninguna norma que obligue a las empresas a tener un modelo de gestión ética que respete el entorno ambiental, por tanto, propongo que CANTUR utilice el modelo facilitado por Forética como sistema de Gestión. El hecho de poseer unas normas para contribuir con la sostenibilidad del entorno supone una buena publicidad para la esta empresa y por consiguiente una buena imagen con respecto a los competidores. Por tanto, el aceptar un modelo de gestión responsable sería beneficioso tanto para empresa como para el medio ambiente.

El que a continuación se expone es el modelo ofrecido por Forética:

"En la SGE 21, se establecen los siguientes requisitos en la relación de la organización con el medio ambiente:

- *Identificar y evaluar los aspectos e impactos ambientales de la organización, con el objetivo de gestionarlos y minimizarlos.*
- *Establecer unos objetivos y metas a nivel operativo que permitan monitorizar los aspectos e impactos identificados.*
- *Elaborar un plan de riesgos ambientales, para prevenir y gestionar posibles emergencias vinculadas al medio ambiente.*
- *Definir una estrategia de lucha contra el cambio climático."*

NORMAS GENERALES DE CONDUCTA

Normas dentro de la empresa

Dentro de la normativa empresarial, existe un conjunto de normas de carácter general que afecta a todas las sedes. Debido a la diversidad de actividades que realiza cada instalación, cada una de ellas tiene una normativa propia para poder evitar posibles incidencias que afecten a los grupos de interés. A continuación, quedan expuestas las normas generales que afectan a todos los trabajadores y la normativa propia de las principales instalaciones.

Normas de seguridad básica

1. Han de cumplirse siempre las normas de prevención.
2. Ha de notificarse siempre que se detecte cualquier condición que no sea segura para realizar la actividad laboral.
3. Se prescindirá el realizar cualquier actividad de la que no se tenga experiencia.
4. Según las leyes estatales por motivos de seguridad queda prohibido fumar dentro de las instalaciones.
5. Cualquier desempeño que suponga una actividad peligrosa será inmediatamente notificado a un supervisor.
6. El estado de embriaguez queda terminantemente prohibido.
7. Para mayor seguridad, la zona de trabajo estará siempre en buenas condiciones higiénicas.
8. En caso de accidente cualquier compañero podrá dejar su actividad para prestar la ayuda necesaria al accidentado.

Orden en el lugar de trabajo

1. La limpieza en el lugar de trabajo es responsabilidad de todos.
2. En caso de falta de folletos, materias o cualquier producto se notificará cuanto antes para que la ausencia de este no suponga un problema.
3. La zona de trabajo quedará despejada para no dificultar la actividad laboral.

4. Una buena coordinación entre compañeros facilitará el buen estado de las instalaciones.

Ropa de trabajo

1. El atuendo utilizado será aquel establecido por la empresa, sin posibilidad de alteraciones de este por motivos de imagen.
2. Dependiendo de las instalaciones, será obligatorio el uso de ropa de seguridad, como botas, casco o guantes.
3. Es obligatorio que la ropa de trabajo esté en buen estado pues la gran parte de los trabajadores están de cara al público y una mala imagen de un trabajador repercutiría negativamente a la empresa.
4. La pérdida de cualquier complemento del uniforme será completa responsabilidad del trabajador y velará por reponerlo lo antes posible.

Uso de la maquinaria y equipos

1. Como norma general se hará un buen uso de los aparatos de las instalaciones.
2. Queda prohibido el uso de la maquinaria sin el cumplimiento de las correspondientes normas de seguridad.
3. Los equipos serán para uso exclusivo de la actividad laboral, cualquier uso para otra actividad podría ser sancionado.
4. Queda prohibido el uso de la maquinaria si no se tiene nociones básicas de uso.
5. Queda prohibido el uso de la maquinaria si no se dispone de la autorización para ello.
6. No se podrá sobrepasar las capacidades de las maquinas.

Normativa para el uso del teleférico

1. La utilización de la instalación será exclusivamente de uso deportivo y de ocio.
2. Por motivos de seguridad se cumplirán todas las normas de la instalación.
3. Se deberá atender en todo momento a las órdenes de los trabajadores del teleférico.
4. La adquisición vía internet no da prioridad frente a otros usuarios en el uso de la instalación.
5. Todo viajero ha de tener a su disposición el billete dentro la instalación.
6. El cierre de las instalaciones por condiciones meteorológicas no implica la devolución del importe de la entrada.

7. CANTUR no se responsabiliza en caso de accidente por motivos de incumplimiento de la normativa o de causas fortuitas.
8. Se prohíbe el acceso a los animales exceptuando perros guía.
9. Se debe contribuir a mantener la limpieza de las instalaciones y procurar que no se viertan deshechos en la zona.
10. Todo usuario tiene derecho a pedir hojas de reclamaciones.

Normativa Parque de Cabárceno

1. Solo se podrá acceder a las instalaciones en vehículo o bien caminando.
2. No se podrá tocar a los animales ni entrar en su recinto.
3. Queda prohibido dar de comer a los animales sin supervisión de responsables del parque.
4. La reventa de entradas está penada bajo protección legislativa.
5. No se podrá acceder a las instalaciones fuera del horario indicado.
6. Se deberá respetar el horario de exposición de cada animal debido a su fase de descanso.
7. El parque se reserva el derecho de admisión por motivos de embriaguez o mala conducta frente a cualquier trabajador.
8. Los espectáculos programados no atenderán a alteraciones a petición del público.
9. Las promociones estarán siempre sujetas a un periodo de tiempo determinado.

Normativa de la Estación de Esquí de Alto Campoo

1. Se velará siempre por el cuidado del medio ambiente.
2. Los usuarios mantendrán en todo momento una actitud correcta sin poner en peligro al resto de esquiadores.
3. La velocidad que lleve cada uno será adecuado al tráfico que haya.
4. Siempre tendrá prioridad el esquiador de delante y por tanto el que esté detrás tendrá que desviar su ruta.
5. Ha de respetarse en todo momento las señalizaciones de la estación.
6. El seguro contratado con el pase cubrirá únicamente los accidentes dentro de la pista.
7. En caso de accidente todos los usuarios tienen la obligación de prestar ayuda.

Compromiso con los derechos de los trabajadores

CANTUR como empresa adherida al gobierno de Cantabria está directamente comprometida con el cumplimiento de los derechos de los trabajadores establecidos por la normativa estatal además de los derechos humanos que promueven la OIT y la ONU.

Este compromiso se basa en que los trabajadores desarrollaran su labor en un lugar seguro y saludable para ellos y sin que se sientan acosados.

Por otro lado, la empresa se compromete a cumplir íntegramente lo previamente pactado de forma contractual con cada uno de los trabajadores, y estos no se verán obligados a realizar labores de otra índole sin su previo consentimiento.

Responsabilidad de los trabajadores

Cualquier trabajador de CANTUR tiene la obligación de actuar de manera íntegra frente a cualquier situación, a pesar de la dificultad que atañe esta. El cumplimiento de las obligaciones ayuda al crecimiento responsable y a alcanzar el éxito de manera justa, sin que nadie se vea afectado.

Por tanto, nuestras responsabilidades son:

- La actuación de manera ética y responsable con nuestro entorno.
- Conocer y aplicar el código de manera correcta y prestar especial atención a las responsabilidades laborales.
- Avisar de cualquier incumplimiento de la normativa del código.
- El buen trato a los clientes.
- Prestar siempre la ayuda solicitada, siempre que esté dentro de su cometido.
- Dar hojas de reclamaciones, aunque no haya habido ninguna negligencia, pues la peor sanción se aplica al negarse a dar una hoja de reclamaciones.
- No hacer publicidad ni promoción de lugares que no haya ordenador la empresa, pues favorecer a unas empresas frente a otras es ilegal.
- Cumplir los horarios y los cometidos establecidos.
- No proporcionar información privilegiada a otras empresas.
- Realizar exclusivamente laborales relacionadas con su puesto de trabajo.

Por otro lado, el trabajador tiene derecho a:

- La promoción en su puesto de trabajo, si sus aptitudes han estado a la altura del cometido.
- La seguridad en el puesto de trabajo.

- A no recibir ningún acoso o presión laboral.
- No trabajar más de lo pactado en el contrato, a menos que no se contabilice como horas extra.
- A descuentos y beneficios a la hora de utilizar las instalaciones de la empresa.

Compromiso con el medio ambiente

Tal y cómo está recogido en los principios del código ético, es de vital importancia que el desarrollo de la actividad turística no afecte negativamente a la flora y fauna de la zona ni a los habitantes de los alrededores. Por tanto, todo cambio en el entorno habrá sido previamente estudiado. CANTUR nunca antepondrá la explotación turística al bienestar del medio ambiente.

En la SGE 21, se establecen los siguientes requisitos en la relación de la organización con el medio ambiente:

- *"Identificar y evaluar los aspectos e impactos ambientales de la organización, con el objetivo de gestionarlos y minimizarlos."*
- *"Establecer unos objetivos y metas a nivel operativo que permitan monitorizar los aspectos e impactos identificados."*
- *"Elaborar un plan de riesgos ambientales, para prevenir y gestionar posibles emergencias vinculadas al medio ambiente."*
- *"Definir una estrategia de lucha contra el cambio climático."*

Normas que afectan al usuario

La normativa general, que queda recogida dentro de la ley orgánica de Cantabria 15/1999 de 13 de diciembre, de ordenación del turismo de Cantabria.

La ley encargada de la regulación en materia de turismo es la ley 5/1999 de 24 de marzo.

En definitiva, estas leyes recogen una serie de derechos del cliente por las cuales tiene derecho a:

- Ser tratados con respeto y deferencia por cualquier trabajador de las sedes de la empresa.
- Conocer la identidad del trabajador que les ha prestado servicio, en una posible actuación para la reclamación.

- Recibir la ayuda e información solicitada en materia de turismo dentro de los cometidos de los trabajadores.
- Presentar cualquier queja o sugerencia como consumidores del servicio.

Todos estos derechos están cubiertos bajo la protección de datos a la cual se encuentra adscrita la empresa.

En cuanto a las responsabilidades, el usuario tiene como obligación:

- Mantener una correcta actitud y de respeto hacia los trabajadores.
- Respetar todas las instalaciones haciendo un uso correcto de estas.
- Contribuir con el cuidado del entorno en el que se encuentren los servicios ofrecidos por CANTUR.

Ley de protección de datos

Los datos de los clientes estarán siempre protegidos y CANTUR nunca venderá, alquilará o cederá estos datos a terceras personas. Como datos personales nos referimos al nombre, apellidos, dirección, teléfono y correo electrónico.

Todos estos datos siempre que sean recogidos serán archivados con la titularidad de la propia empresa para protegerlos. El cliente tiene derecho a saber que la responsabilidad y manejo de estos datos corre a cargo de la empresa Eurocastalia S.A. el consentimiento de sus datos supone que acepta que se cedan estos archivos al control de dicha empresa.

La empresa se compromete asimismo a no utilizar sus datos en estrategias de publicidad sin previo consentimiento por parte del usuario y será siempre informado de cualquier cambio.

Por el contrario, CANTUR tiene derecho al acceso a sus datos para poder ponerse en contacto vía mail o carta. CANTUR utiliza dicha información de manera estadística, para la elaboración de informes de tipo afluencia de visitantes y procedencia de estos. Esta información no será proporcionada a terceras personas.

Según la ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, estas normas podrán ser modificadas y todo aquel que cumplimente la correspondiente información tendrá derecho a:

- Tener constancia de la finalidad de la elaboración de dicha base de datos.
- Que sus datos no aparezcan en dicha base de datos.

- Tener libre acceso a los datos proporcionados.
- Por último, tener derecho a modificar o eliminar la información proporcionada con anterioridad.

La Sociedad Regional Cántabra de Promoción Turística no facilitará de ninguna forma los datos de los clientes a terceras empresas, pero en caso de vital necesidad y siempre que la actividad empresarial lo requiera, se solicitaría de forma escrita a todos aquellos implicados en esta cesión de datos y en el caso de que alguno se negase estos no podrían ser cedidos de ninguna manera.

Cualquier petición para la modificación o cancelación de datos se realizará a través de una petición escrita dirigida a Sociedad Regional Cántabra de Promoción Turística, S.A a la C/ Albert Einstein 4, 39011, Santander o bien a través de correo electrónico a la dirección: promociononline@CANTUR.com.

Por último, se entenderá como aceptadas estas condiciones marcando la casilla que aparece al realizar cualquier compra o formulario rellenado.

POLÍTICA DE CALIDAD DE CANTUR

La sociedad Regional de Promoción Turística de manera voluntaria se compromete con la calidad con el objetivo de que sus clientes estén satisfechos. Este compromiso lo acredita por medio de unos certificados.

Los certificados de Q de calidad turística es una marca de calidad otorgada al sector turístico. Este certificado aporta: prestigio, fiabilidad y promoción por parte de la secretaría de Estado de Turismo y las Comunidades Autónomas.

Estos certificados han sido avalados por el Instituto para la Calidad Turística Española, que es un organismo español, privado, independiente, sin ánimo de lucro y reconocido en todo el ámbito



Ilustración5:

http://www.calidadturistica.es/motor.php?id_pagina=home

nacional.

El primer certificado fue, para La Estación de Esquí de Alto Campoo, otorgado en el año 2009 por esta marca.

Tras este primer compromiso la empresa no ha cesado en su interés por validar el resto de sus instalaciones como de alta calidad.

En el año 2012 se consiguió acreditar el área de promoción, comercialización, e información turística y dos años más tarde en 2014 el campo de golf de Nestares situado en la localidad de Reinosa.

En la actualidad CANTUR sigue trabajando para la acreditación de nuevos certificados en el resto de sus sedes, para así demostrar una mejora continua.

Con el fin de fomentar acuerdos locales con proveedores de la zona y así ayudar al desarrollo de la región, CANTUR tiene establecidos suministros de los mejores productos y servicios de Cantabria.

Para garantizar la calidad, CANTUR tiene como principio el desarrollo profesional de todos los trabajadores, la seguridad y salud en el trabajo y un empleo estable. Para lograr estos objetivos la empresa tiene varias políticas para la consecución de estos.

Para saber la satisfacción de los clientes y con el objeto de obtener la mayor calidad en el servicio, CANTUR ha desarrollado una serie de cuestionarios donde el cliente valora los servicios prestados con la empresa.

Por último, para lograr el cuidado del medio ambiente, se han desarrollado políticas medio ambientales, para combatir la contaminación y por otro lado para prevenir el mal uso de cualquiera de las instalaciones.

Desde el año 2015 CANTUR ha desarrollado un departamento de Calidad desde el cual se establecerá un desarrollo empresarial responsable velando siempre por los intereses de los usuarios.

Mediante este departamento, dirigido por Cristina López Vayas, se mejorarán todas las instalaciones gracias a la ayuda de los clientes.

Dentro de sus obligaciones, el departamento de Calidad de CANTUR se compromete a:

- Mediante la cumplimentación de todos los servicios y normativa legal, el usuario se sienta satisfecho de la actividad que ha realizado. Siempre calificado como de alta calidad.
- Que las normas UNE 187007, que establecen un sistema de calidad, sean cumplidas de manera estricta.
- Mediante un control continuo, se establecerá una valoración de la actividad. A través de los formularios, se velará por la mejora de la actividad. El objetivo anual será siempre el de mejorar con respecto al año anterior.

POLÍTICA SOCIAL CANTUR

La Sociedad Regional Cántabra de Promoción Turística propone:

"Promover el deporte de alta montaña y el turismo en Cantabria, especialmente en las zonas en que estas manifestaciones no existan o sean insuficientes".

El principal motivo de desarrollo turístico es que las zonas con una peor situación económica puedan mejorar tanto laboral como económicamente. En definitiva, el objeto de CANTUR es la creación de valor.

Esto se basa en:

- La planificación y estudio de las posibilidades turísticas que tiene la región, las relaciones de esta con otras comunidades y provincias y las líneas generales de su fomento y desarrollo.
- La elaboración de proyectos de sedes turísticas, deportivo-turísticas o de cualquier otro tipo que estén destinadas para fomentar la práctica de la actividad turística y también para recoger datos económicos y sociales.
- Elaboración de actividades una vez obtenidos los datos anteriores para satisfacer posibles demandas que no estén cubiertas.
- El alquiler de instalaciones sin uso a terceros para obtener algún rendimiento.

- La mejora en el turismo verde que contribuirá a favorecer el desarrollo de las zonas de montaña más desatendidas.

La construcción de las instalaciones ha sido muy importante para el desarrollo económico y turístico de las diferentes zonas, por ejemplo:

- En la zona lebaniega el teleférico.
- En la zona de Reinos y Campoo y la creación de la estación de esquí.
- Para el resto de Cantabria el Parque de Cabárceno ya que es considerado uno de los parques de la naturaleza más importantes de Europa. Esto supone una atracción no solo para el turismo nacional sino también para el de otros países.

Dentro estas acciones sociales, cabe destacar que CANTUR contribuye con el desarrollo y la formación de los estudiantes, mediante la concesión de prácticas laborales en los distintos niveles, ya sean de veterinaria, información turística o educación medioambiental.

En cuanto a los trabajadores, la empresa está siempre dispuesta en ayudar para que estos puedan realizar cursos o trabajos complementarios para que adquieran un mayor conocimiento en su puesto. Por ejemplo, muchos trabajadores del parque han realizado labores en otros zoos para adquirir enseñanzas de otros. Se trata también de la realización de masters o cursos similares.

Responsabilidad Social Corporativa

Tanto la responsabilidad social corporativo como la empresarial, supone una mejora de la reputación de la empresa, un desarrollo dentro del sector y por último eleva la competitividad. Ambas mejoran los aspectos de calidad de la empresa, la calidad siempre supondrá una mejora continua y una adaptación a las necesidades del momento.

Según las instrucciones de contratación de la sociedad CANTUR S.A, aplicando la Ley 30/2007 del 30 de agosto, de Contratos del Sector Público, toda contratación será de carácter público y de acceso a cualquier ciudadano que cumpla con los requisitos, sin que

este sea discriminado por razón de sexo, raza o cultura.

Según el artículo 1, es la empresa a efectos de ley quien tiene el poder adjudicador y en cuanto a la aplicación y extinción será acorde a lo expuesto en el derecho privado. Por tanto según el artículo 3 la adjudicación de los contratos estará sometido a los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación.

De acuerdo con el principio de transparencia, los puestos serán siempre accesibles a todos.

Desde el año 2013, el porcentaje de mujeres en la empresa alcanza el 44%, contribuyendo con el principio de igualdad, establecido por los Estados miembros de la Unión Europea. De tal modo que no podrá imponerse ninguna condición que suponga una discriminación directa o indirecta.

Convenio Colectivo

El siguiente colectivo de CANTUR queda adscrito a la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo. Según el colectivo acordado entre empresa y sindicatos se acuerda que este quede recogido en el registro de Convenios de Cantabria, que esté disponible en el boletín oficial de Cantabria y por último que se impugne el convenio en caso de que vulnere la legalidad vigente.

Según el convenio colectivo de CANTUR, firmado con los sindicatos de U.G.T y C.C.O.O, los trabajadores tendrán derecho y la obligación a:

- La organización de los trabajadores correrá a cargo de la empresa y de sus responsables. En cualquier caso, se aplicarán los artículos 38 y 41 del convenio de los trabajadores.
- Las fechas de temporada alta corresponderán a partir del 1 de diciembre hasta el 1 de mayo en las instalaciones de la estación de esquí. A partir del 1 de mayo hasta el 12 de octubre quedará establecida la temporada alta en el resto de las instalaciones. Además, se considerará temporada alta también los puentes de Semana Santa y el puente de la Constitución.
- La contratación será de carácter público y se formulará de manera escrita. La extinción de este será justificada en una posible negligencia y, por el contrario, se liquidará mediante un finiquito acorde a los servicios prestados.

- La jornada laboral será de 38,20 horas semanales, llegando a completar un total de 1720 horas anuales. En caso de una posible ausencia, será obligatorio avisar con una antelación de 12 horas. Todos los trabajadores de la empresa tendrán derecho a que se respeten los 2 días de descanso. El acudir a trabajar en día de descanso supondrá que el trabajador tendrá derecho a dos días por cada festivo trabajado y a una retribución de 18 euros/hora.
- Las vacaciones serán siempre retribuidas, y deberán ser de carácter obligatorio. Deben disfrutarse dentro de un año laboral y se notificará con un aviso de 2 meses de antelación. Todo trabajador de la empresa tiene derecho a 22 días de vacaciones cada año, además de los días festivos.
- El salario de cada trabajador será acorde a lo establecido en la tabla según su categoría laboral. Además del salario base, cada trabajador tendrá derecho a una serie de pluses acorde a sus responsabilidades, antigüedad, nocturnidad y peligrosidad en su puesto.
- Las indemnizaciones por enfermedad o accidente serán correctamente justificadas y cumplimentarán los estatutos establecidos.
- Todo trabajador con más de un año de antigüedad tendrá derecho a una excedencia por un periodo de más de 4 meses y menos de 5 años. Esta excedencia da derecho al trabajador a conservar su puesto de trabajo.
- El Real Decreto de 5/2013 establece la normativa actual para la jubilación, que sigue vigente.
- La información de prevención laboral será de libre acceso para cualquier trabajador de CANTUR, dicha prevención siempre estará actualizada y tendrá unos niveles máximos de seguridad. La empresa cumplirá toda norma establecida en cuanto a requisitos legales.
- El acoso sexual será denunciado y castigado por la empresa. El departamento de RR. HH será el encargado de nombrar a la persona encargada de evaluar las situaciones. Todos los trabajadores tienen derecho a conocer la normativa vigente que les protege en caso de acoso.
- Con respecto a las sanciones, podrán ser consideradas de carácter leve, grave y muy grave. Serán sancionables aquellas acciones en las que se repitan retrasos en la asistencia, el abandono del puesto sin que sea justificado, las faltas injustificadas, el mal uso del material, la falta de aseo, la desobediencia en las ordenes laborales siempre que sean justas, no atender de manera adecuada al turista, el acoso laboral, el robo y la embriaguez habitual entre otras causas.

- Cada trabajador tiene derecho a su correspondiente descuento en el uso de las instalaciones fuera de la jornada laboral, ya sea el acceso gratuito al parque de Cabárceno, la estación de Esquí de Alto Campoo y el teleférico de Fuente Dé. Un 40% de descuento en el uso de material de esquí y de cursillos proporcionados por los campos de golf.
- El comité empresarial estará formado por el conjunto de trabajadores, que dispondrán del uso del horario laboral, que serán contabilizadas como horas de trabajo. La empresa pondrá a disposición de los trabajadores todas las facilidades necesarias para la celebración de los actos del comité.

Acción social

CANTUR está concienciada con la integración laboral y la inserción social de personas con alguna discapacidad, sobre todo en los niños.

En su lucha por la integración laboral y social tiene desarrolladas una serie de actividades como:

- Golf adaptado para niños con alguna minusvalía, discapacidad social y síndrome de Down. Esta actividad ha logrado que haya considerables mejoras en la coordinación, sistema motriz y en la comunicación. Se realiza cada año de la zona Abra del Pas.
- Terapia con niños con autismo, realizada en el parque de Cabárceno, se trata de una terapia asistida con leones marinos. Además, cuenta con un programa de integración laboral para la gente desempleada.
- Competiciones de esquí adaptado en la Estación de Alto Campoo. El trofeo chavalucos.
- Torneos sociales en todos los centros de Golf.
- Colaboración con UNICEF con el día de la bicicleta en Cabárceno.

POLÍTICA MEDIO AMBIENTAL DE CANTUR

De acuerdo con la anterior política, la empresa está concienciada en que la preservación del entorno durante el desarrollo de la propia actividad es lo prioritario, por tanto, ha desarrollado unas bases en las que la prevención y la minimización del daño medioambiental son vitales para el funcionamiento de cualquier instalación. En definitiva, CANTUR tiene desarrollados unos estatutos en los cuales se compromete a:

- Cumplir todas las normas y leyes medioambientales, ya sea a nivel Nacional como internacional.
- Acatar cualquier medida necesaria para evitar la contaminación de la zona, por medio de unos exámenes en los cuales se medirá el daño que puede crear sobre el entorno la actividad turística, y tras estos, analizar la manera en la que se podría llevar a cabo el desarrollo de la actividad.
- Realizar un uso responsable y adecuado de los recursos de la zona motivando a la gente a realizar un uso ético de los medios ya sea para la gente que trabaja en la empresa como los clientes de esta.
- Combatir los residuos generados por la actividad y que estos resulten lo mínimo posible. El reciclado será una de las principales medidas.

Por otro lado, la empresa está comprometida en difundir:

- Estas ideas de Calidad en cuanto al medio ambiente ya sean clientes, trabajadores o bien proveedores de la empresa.
- Por otro lado, la política en sus trabajadores de que las revisiones de estos estatutos serán obligatorias para que la empresa garantice el tener un desarrollo continuo en la calidad.

Acción medioambiental

La creación de valor siempre será prioritaria, cuando esta no afecte al medio ambiente, por tanto, como queda recogido en el código ético el desarrollo será siempre de manera responsable y sostenible.

Es el caso del parque de Cabárceno que día a día contribuye para que no desaparezcan las especies en peligro de extinción. Desde la fundación del parque, los trabajadores han sido testigos de gran cantidad de nacimientos. Estos suponen gran importancia, tanto desde el punto de vista de salvaguarda y reproducción de especies en peligro de extinción como por la aportación que dan al mundo de la ciencia y el prestigio positivo que dan al parque a nivel mundial.

Dentro de la investigación, Cabárceno ha logrado reproducir al Elefante Africano en colaboración con universidades alemanas, a reproducir al Oso Pardo en peligro también en unión con la Universidad de León.

Por otro lado contribuyendo con el Instituto Catalán de Paleontología, está investigando temas en relación con la paleontología.

Por último, CANTUR se encuentra adscrito a varios programas de protección de especies en peligro de extinción, la mayoría de estas están acogidas dentro de las instalaciones.

Desde la empresa promovemos que para ayudar al medio ambiente hay que empezar por la educación, tal que CANTUR tiene desarrollados varios talleres de educación medio ambiental, para colegios desde edades de infantil hasta secundaria.

Tenemos desarrollados varios proyectos y campañas para la lucha por un mundo mejor, como es el caso de Cabárceno, donde tenemos medios de transporte que contribuyen con la reducción de las emisiones nocivas (Vehículos eléctricos) y la telecabina que ha reducido las emisiones de CO2 con respecto a años anteriores.

En la zona de Alto Campoo se han regenerado el conjunto de zonas verdes y se ha respetado las zonas en defensa del hábitat de especies en peligro.

Para la reducción del consumo energético, se ha procedido a la sustitución de cubiertas en edificios para que resulten más eficientes, adaptación de las tarifas nocturnas y el cambio de los temporizadores por sondas de agua.

La reducción del consumo de agua, ya que CANTUR en muchas de sus instalaciones requiere de grandes cantidades de agua, como es el caso de los campos de golf o el parque de Cabárceno. La gestión de residuos que ha sido llevada por el MARE. La reducción del impacto sobre el paisaje siempre está dentro de los proyectos de CANTUR, que vela porque las sedes supongan un impacto de lo más mínimo.

Por último, la recuperación de zonas desaprovechadas o que están sufriendo la degradación, como es el caso del propio Parque de la Naturaleza de Cabárceno, ya que en el siglo pasado se trataba de una mina abierta que no contaba con ningún aprovechamiento turístico ni urbanístico. Hoy en día es el mayor ejemplo de recuperación.

En la lucha por ayudar a los océanos, el museo Marítimo del Cantábrico situado en Santander, se ha unido a la campaña que trata de concienciar de la grave situación en la que se encuentran nuestros mares y océanos.

"Cada año, millones de toneladas de basura, compuestas por plásticos y residuos urbanos, acaban en nuestros mares. La situación es tan grave, que se estima que en 2050 los océanos podrían contener más plástico que peces y que el 99% de las aves marinas podría haber ingerido plástico.

Ante esta situación, es importante actuar de forma rápida. Por ello, la contaminación y la basura marina ocuparán uno de los ejes centrales de la Conferencia Our Ocean, que tendrá lugar en Malta los próximos 4 y 5 de octubre, en la que los líderes mundiales pondrán en común sus compromisos para proteger nuestros océanos.

En esta iniciativa participan más de 60 acuarios, nueve de ellos de España, de 25 países, que quieren contribuir a mantener el mar más limpio, seguro y saludable.

El Museo Marítimo del Cantábrico se ha unido a esta campaña cuyo objetivo es la ayuda activa mediante la movilización de los acuarios de todo el mundo."

También la estación de esquí de Alto Campoo este firmemente comprometida con el medio, tal es así que han creado las jornadas de actividades que apoyan el proyecto de Life Econnect.

"El objetivo del seminario es juntar a los responsables de estaciones de esquí así como a sus equipos técnicos en materia de medio ambiente para trasladarles los resultados del proyecto LIFE - econnect y además recoger experiencias similares que estén desarrollando otras estaciones de esquí españolas para poder intercambiar experiencias y generar el conocimiento necesario que permita una mejor compatibilización entre las actividades de ocio de alta montaña, especialmente las derivadas de las estaciones de esquí, con la Red Natura 2000.

El segundo objetivo es crear un grupo de trabajo en el seno de ATUDEM y la Real federación Española de Esquí dedicado a esta materia y conseguir celebrar cada dos años, encuentros similares."

Además, el pasado 17 de junio, en la misma zona de Alto Campoo se celebró la primera recogida de residuos, que se realizó de manera simultánea en toda España. Esta acción fue promovida por las asociaciones SEO/birdlife y Ecoembes como parte del proyecto LIBERA trata de limpiar todas aquellas zonas que de cierta manera está más lejos del hombre, donde se suelen acumular los residuos arrastrados por la acción del viento y del agua.

TURISMO ACCESIBLE

Según fuentes estadísticas de la OMT, se calcula que alrededor de mil millones de personas poseen algún tipo de discapacidad, en España la cifra ronda los 3,5 millones de personas, y por tanto requieren servicios adicionales para disfrutar de la actividad turística. Siguiendo las premisas de la Organización Mundial del Turismo, CANTUR posee una serie de infraestructuras para dar servicio a toda clase de turistas, por tanto, tiene adaptadas sus instalaciones para personas con accesibilidad reducida.

Tras la declaración de Manila del 27 de septiembre de 1980, se reconoció el turismo como un derecho fundamental y medio importante para el desarrollo de las personas, así como se recomendó a los estados establecer una serie de reglas en cuanto a los servicios sobre la accesibilidad de los destinos.

Según los datos aportados por Eurostat, en el año 1996, los países con mayor número de personas discapacitadas con respecto al resto de Europa son Alemania (26,7%), Reino Unido (21%) y Francia (16,8%). Estos venían a ser los 3 países con mayor número de turistas que recibía España, lo cual hizo que sistemáticamente nos adaptásemos a sus necesidades.

En primer lugar, la estación de esquí de Alto Campoo situada en los valles de Reinosa posee 6 plazas de parking para personas con movilidad reducida. Por otro lado, cuenta con todo el material necesario adaptado para la práctica del deporte, además todos los servicios de restauración y aseos cuentan con entradas, mesas y sillas adaptadas.

En cuanto al parque de Cabárceno, CANTUR tiene provisto una carretera a la cual se accede con el coche propio que facilita el acceso para todos, a falta de este las carreteras dan libre acceso a todo el parque sin restricciones. Además, sus cafeterías, aseos y restaurantes están adaptados para todas las personas.

El museo Marítimo, cómo el resto de museos de Cantabria posee un conjunto de instalaciones adaptadas para personas con movilidad reducida. Por medio de un ascensor se

puede acceder a las tres plantas del edificio. A lo largo del acuario existe una rampa de un 8% de desnivel y un 15% de desnivel para salir de este.

El Teleférico de Fuente Dé, está totalmente adaptado para gente con movilidad reducida. Las instalaciones están habilitadas con una serie de rampas que facilitan el acceso a estas. Frente a cualquier dificultad los usuarios tendrán a su disposición la ayuda de los técnicos del teleférico.

TURISMO SOCIAL

El turismo social se define como el derecho que tenemos todas las personas al turismo, incluyendo a las menos favorecidas. Este derecho se menciona en el artículo 7 del Código Ético Mundial para el Turismo adoptado en el año 1999 siendo reconocido por la OMT y más tarde en 2001 por las Naciones Unidas oficialmente.

Se trata de que las empresas pongan los recursos que estén de su mano, sin que desfavorezca el beneficio de su actividad, para que toda persona pueda disfrutar de la actividad turística, aunque sea en menor medida.

El turismo es una forma de desarrollo de las personas, hace que mejoren en las relaciones sociales y, por otro lado, el turismo es un enriquecimiento cultural que supone un constante desarrollo de nuestro conocimiento.

En la actualidad, según fuentes estadísticas del ICANE, alrededor del 29% de la población en la región se encuentra en riesgo de pobreza, entorno al 26,3% de los niños en Cantabria se encuentran en una situación de pobreza, esta tasa a partir de lo estudiado en años anteriores se ha llegado a duplicar.

Desde la propia empresa se han adoptado medidas para que principalmente los niños más desfavorecidos puedan disfrutar de los recursos que CANTUR dispone. Son actividades realizadas en el parque de la Naturaleza de Cabárceno, el museo Cantábrico y alguno de los campos de golf que dirige la empresa, donde los niños son instruidos mediante el deporte a mejorar en sus relaciones sociales.

Como medida para la colaboración en la inserción social de niños desfavorecidos, CANTUR celebra el día 20 de noviembre una fiesta promovida por las Naciones Unidas, el día del niño. Para la celebración de este día, los niños menores de 12 años, acompañados de un adulto, tendrán acceso gratuito al Parque de la Naturaleza de Cabárceno. Con esta medida, tratamos de que los niños puedan descubrir y disfrutar de los encantos del mundo animal.

Además del parque de Cabárceno, el Museo del Cantábrico, ofrece en el periodo de verano talleres infantiles para que conozcan la biodiversidad del fondo marino del Cantábrico.

Conoce el Cantábrico:

"Actividad semanal (de lunes a viernes) con horario de 9:30 a 14:00. Desde el lunes 26 de junio hasta el viernes 1 de septiembre.

Cada día los niños visitarán una zona del museo y se realizarán manualidades y juegos relacionados con la temática tratada.

- *Edad: Para niños de 6 a 10 años.*
- *Precio: 40€.*
- *Esta actividad también se puede realizar en días sueltos al precio de 10€/día.*
- *Una noche en el Museo:*
 - *Fechas: 7 y 21 de julio.*
 - *11 y 25 de agosto.*
 - *Edad: De 6 a 10 años.*
 - *Horario: Desde las 20:30 hasta las 10:00.*
 - *Se incluye la cena y el desayuno. Los niños tienen que traer saco, linterna y neceser (cepillo de dientes...). El museo tiene las esterillas.*

Los niños dormirán junto al acuario de los tiburones después de realizar juegos y actividades de temática marinera. "

Los estudiantes que pertenezcan a la Universidad de Cantabria gozarán de un 10% de descuento en cualquiera de las instalaciones de CANTUR mediante el uso de la tarjeta estudiantil que la universidad les proporciona.

EPÍLOGO

La elaboración de este trabajo espero sirva como referencia a la hora de elaborar un Código Ético para CANTUR. En definitiva, lo anteriormente expuesto hace referencia al conjunto de



BIOSPHERE

Ilustración 6: <https://www.biospheretourism.com/en>

normas internas de CANTUR ya establecidas, acciones sociales y medioambientales llevadas a la práctica y normativa estatal y de la Organización Mundial por el Turismo.

Por otro lado, lo que pretendo es que CANTUR también tenga en cuenta aspectos que le faltan para ser considerada como entidad sostenible.

En primer lugar, CANTUR debería incluir los objetivos de sostenibilidad de la ONU dentro de su sistema de actuación para contribuir con el medio ambiente. Esta contribución además de colaborar por hacer del mundo un lugar mejor ayudaría a mejorar la imagen de la empresa con respecto a sus

competidores, supondría una publicidad internacional y en definitiva ayudaría al desarrollo constante que busca CANTUR.

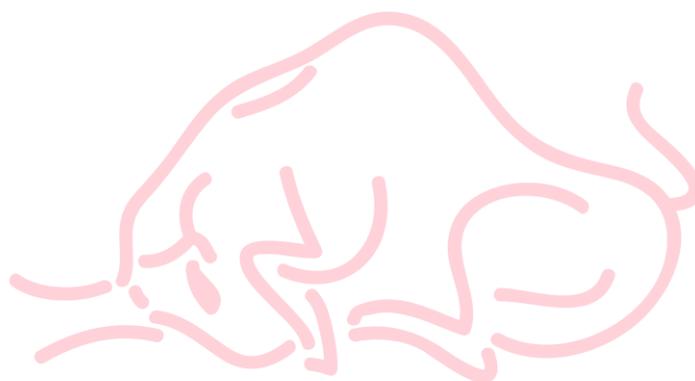
Cabe destacar que CANTUR posee certificados de gran valor como los recibidos por la guía Q de calidad, que le otorga un prestigio diferenciado, sin embargo carece de certificados en materia de sostenibilidad medio ambiental de gran importancia para el desarrollo empresarial. Estos certificados se refieren a la contribución de las empresas para controlar las emisiones de gases de efecto invernadero y hacer lo posible para reducirlas. Medidas propuestas, en la convención de Paris del año 2015 que supondría la continuación del tratado de Kioto cuando este finalice su vigencia en el año 2020.

Existen varios certificados en materia de turismo adaptables a los fines de sostenibilidad medio ambiental. El certificado de Biosphere Tourism siendo pionero en la materia, es en la actualidad el que cuenta con mayor prestigio reconocido por las Naciones Unidas, la Unesco, la OMT, el PNUMA y la citada cumbre de Paris.

Este certificado es un reconocimiento del compromiso de la institución con el medio ambiente y su contribución a hacer del mundo un lugar mejor.

Actualmente en Cantabria no existe ninguna entidad o empresa turística que cuente con estos certificados de sostenibilidad, por tanto, la implantación de los requisitos establecidos por Biosphere situarían a la empresa como pionera en materia de sostenibilidad en Cantabria.

En conclusión, para potenciar los recursos de CANTUR y con el fin de mejorar los ideales de Gestión Ética que ya promueve, sería recomendable que adquiriese más certificados que generarían buena publicidad y mejorarían la posición frente a los competidores. Está inversión no supone un gasto sino un ahorro, puesto que la calidad solo genera valor.



Escuela Universitaria
de **T u r i s m o**

ALTAMIRA

BIBLIOGRAFÍA

- Wikipedia (2017) Cantabria [En Línea] Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/Cantabria> [Último acceso 1 de septiembre 2017]
- Instalaciones CANTUR (2017) [En Línea] Disponible en: <https://CANTUR.com/instalaciones> [Último acceso 30 agosto 2017]
- Portal de Transparencia (2017) Órgano de Gobierno de Cantabria [En Línea] Disponible en: <http://www.cantabria.es/web/gobierno/consejeria-de-innovacion-industria-turismo-y-comercio> [Último acceso 26 agosto 2017]
- De conceptos (2017) Definición de ética [En Línea] Disponible en: <https://deconceptos.com/ciencias-sociales/etica> [último acceso 20 agosto 2017]
- Código Mundial para el Turismo (2017) Principios del Código Ético de la OMT [En Línea] Disponible en: <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo> [Último acceso 16 agosto 2017]
- Jefatura del Estado (2017) Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público [En Línea] Disponible en: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-18874> [último acceso 2 septiembre 2017]
- Consuelo De La Peña (2017) El Diario Montañés [En Línea] Disponible en: <http://www.eldiariomontanes.es/cantabria/201705/11/condenan-exdirector-CANTUR-devolver-20170510214136.html> [Último acceso 3 agosto 2017]
- Julia Moreno (2017) Forética- SG21 [En Línea] Disponible en: <http://foretica.org/tematicas/sge-21/> [Último Acceso]
- CANTUR (2007) Instrucciones De Contratación De La Sociedad CANTUR, S. A [En Línea] Disponible en: https://CANTUR.com/perfil_contratante/instruccionesContratacion.pdf [Último Acceso 7 agosto 2017]
- Forética (2017) Medio Ambiente [En Línea] Disponible en: <http://www.foretica.org/tematicas/medio-ambiente/> [Último Acceso]
- Boletín Oficial de Cantabria (2014) Convenio Colectivo de la Empresa Sociedad Regional de Promoción Turística, S.A (CANTUR S.A) [En Línea] Disponible en: cantabria.cnt.es/.../643-CANTUR-s-a-sociedad-regional-cantabra-de-promocion-turistica- [Último Acceso 18 agosto 2017]
- Boletín Oficial del Estado (2015) Código Laboral y de Seguridad Social [En Línea] Disponible en:

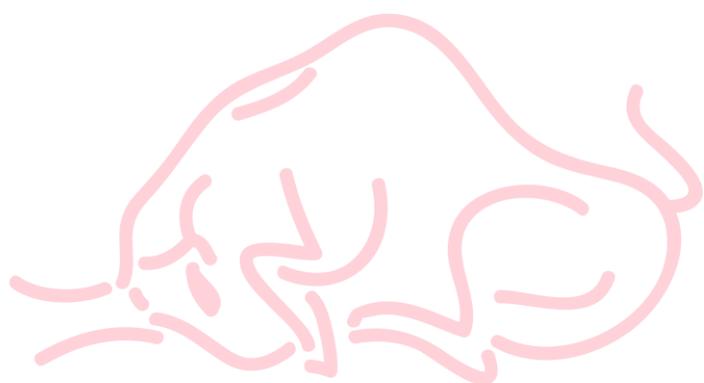
<https://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=93&modo=1¬a=0&tab=2>

[Último Acceso 28 agosto 2017]

- CANTUR (1999) Ley de Protección de Datos [En Línea] Disponible en:
<https://CANTUR.com/includes/contenido/politicaPrivacidad/politicaPrivacidad.inc.php>
[Último Acceso]
- Alejandro Fernández Berjano (2015) CANTUR Política de Calidad CANTUR [En Línea]
Disponible en: <https://CANTUR.com/documentos/calidad.pdf> [Último Acceso 17 julio 2017]
- CANTUR (2017) Nuestros Compromisos [En Línea] Disponible en:
<https://CANTUR.com/CANTUR/nuestros-compromisos> [Último Acceso 29 agosto 2017]
- Turismo de Cantabria (2017) Turismo Accesible [En Línea] Disponible en:
<https://www.turismodecantabria.com/disfrutala/cantabria-accesible> [Último Acceso 5 septiembre 2017]
- Javier Carrión Malo (2017) CANTUR Política Medio Ambiental de CANTUR S.A [En Línea] Disponible en: <https://CANTUR.com/documentos/politicaMedioAmbiente.pdf>
[Último Acceso 8 septiembre 2017]
- Biosphere Tourism (2017) Certificados de Sostenibilidad Medio Ambiental [En Línea]
Disponible en: <https://www.biospheretourism.com/es> [Último Acceso 2 septiembre]
- Universidad de Cantabria (2014) *Empresas responsables: experiencias actuales y estrategias de futuro* [En Línea] Disponible en:
http://personales.unican.es/diazb/SODERCAN%20MARE%20CANTUR%203_7_2014.pdf
[Último Acceso 4 septiembre 2017]

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Logotipo CANTUR y sedes	7
Ilustración 2: Logotipo de la OMT.....	11
Ilustración3: Logotipo Año Jubilar Lebaniego para el año 2017	13
Ilustración 4: Logotipo SG-21 Forética	15
Ilustración5: Certificado de Q de Calidad	24
Ilustración 6: 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.....	37



Escuela Universitaria
de **Turismo**

ALTAMIRA