



Directrices de Sostenibilidad Turística para Organizaciones

Prólogo

El programa Directrices de Gestión Ambiental perteneciente al SACT - Sistema Argentino de Calidad Turística - desde sus inicios ha perseguido objetivos de índole ambiental, pero también social y económica, por consiguiente, atendía las temáticas de los tres ejes de la sostenibilidad. La edición del programa que tuvo lugar en el año 2021, produjo el reagrupamiento temático y una gran ampliación de las recomendaciones, en especial aquellas de índole ambiental y social. En tal sentido, contando con directrices en los tres ejes de la sostenibilidad claramente identificadas, es menester renombrar la herramienta como Directrices de Sostenibilidad Turística a fin de reflejar con mayor precisión su finalidad y los objetivos que persigue.

Índice



Capítulo 1: Presentación de las Directrices de Sostenibilidad Turística para Organizaciones.....	4
• Introducción: Turismo sostenible	4
• Contexto: ODS, Cambio Climático.....	6
• Directrices de Sostenibilidad Turística para Organizaciones: Objetivo y alcance, Beneficios y Público destinatario ..	8
• Enfoque de la mejora continua.....	10
• Soporte para la gestión.....	12
• Recomendaciones generales para la implementación.....	13
Capítulo 2: Directrices de Directrices de Sostenibilidad Turística para Organizaciones	14
• Eje 1: Definición del concepto sostenible de la organización	14
• Eje 2: Gestión de energía	14
• Eje 3: Gestión del agua	16

• Eje 4: Gestión de residuos	21
• Eje 5: Patrimonio natural y cultural	25
• Eje 6: Huella de carbono	32
• Eje 7: Equipo y ambiente de trabajo	35
• Eje 8: Comunidad, clientes y proveedores/as	36
• Eje 9: Planificación y mejora continua	45
	50
Capítulo 3: Evaluación	53
• Criterios de evaluación	53
Bibliografía	54
Glosario	60

Capítulo 1: Presentación de las Directrices de Directrices de Sostenibilidad Turística para Organizaciones

Introducción

En Argentina, el turismo se presenta como una actividad socioeconómica de interés nacional, estratégica y esencial para el desarrollo. En la Ley Nacional de Turismo N° 25.997 se definieron premisas que orientan el accionar en pos de la consolidación institucional del turismo, la sustentabilidad (sostenibilidad), el desarrollo equilibrado del espacio turístico nacional y el despliegue permanente de un sistema de incentivos y estímulos para el fortalecimiento turístico regional.

Por su parte, la Organización Mundial de Turismo (OMT) considera que el turismo es una actividad clave que puede estimular el crecimiento económico, generar empleo y oportunidades de inversión, y ayudar al desarrollo integral de las personas. Puede contribuir a la igualdad de género, a la comprensión mutua, la paz y seguridad, a la protección y conservación del patrimonio natural y cultural, y a la reducción de los efectos del cambio climático; previendo la satisfacción de las necesidades de los y las turistas.

Asimismo, a partir de la emergencia sanitaria global originada en diciembre de 2019 por la pandemia de COVID-19, se dispuso un nuevo escenario que ha afectado enormemente a los viajes y el turismo. En consecuencia, la OMT en abril de 2020 publicó un “Llamamiento a la acción para mitigar el impacto socioeconómico de la COVID-19 y acelerar la recuperación”, reconociendo a esta situación coyuntural como una oportunidad singular para reorganizarse y crecer nuevamente de una forma equilibrada para el planeta y las personas. Menciona que, si se gestiona de manera responsable, el turismo puede contribuir a ello y aportar aún más a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, brindando un medio de vida y creando oportunidades para millones de personas en todo el mundo.

La pandemia también nos ha demostrado con pruebas contundentes la magnitud de los impactos de las actividades antrópicas en el ambiente, de las cuales el sector turístico es un partícipe importante. En tal sentido, la pandemia además de haber causado la mayor crisis del sector también ha sido un llamado a la acción en relación con el cuidado de nuestro planeta. En consecuencia, la visión de futuro para turismo es que la sostenibilidad sea la nueva normalidad.

El turismo sostenible

La OMT define al turismo sostenible como aquel que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y ambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.

Por lo tanto, guía al sector turístico hacia la búsqueda de un equilibrio adecuado entre las siguientes tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo:

- 1 **Ambiental:** dando un uso óptimo a los recursos ambientales, que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- 2 **Sociocultural:** respetando la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural.
- 3 **Económico:** asegurando unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

En paralelo, aparece cada vez con más frecuencia los términos “inversión con impacto” e “inversión de triple impacto” refiriéndose a aquellas inversiones realizadas en compañías, organizaciones y fondos con la intención de generar impacto (positivo) social, ambiental y retorno financiero. La “visión centrada en intereses de accionistas” está siendo superada por una “visión de intereses de todas las partes interesadas” de la organización: personal, clientes, proveedores/as y la comunidad, incluyendo el cuidado ambiental como eje transversal y condicionante del bienestar de todas las personas.

Contexto

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), se constituyeron en 2015 como una prioridad internacional mediante la firma de todos los estados miembro de las Naciones Unidas. Requieren del esfuerzo de todos los sectores de la sociedad, incluyendo a la actividad turística, para cumplir con los objetivos y metas propuestos para el año 2030. Esta nueva hoja de ruta se presenta como oportunidad para reducir la desigualdad en todas sus dimensiones de manera sostenible, promover un crecimiento económico inclusivo con trabajo decente para todos y todas; y atender un tema tan prioritario y urgente como lo es el cambio climático.

El sector turístico tiene el potencial para contribuir de forma directa o indirecta a la consecución de los 17 objetivos y las 169 metas que los representan, en especial los objetivos 8, 12 y 14: Trabajo decente y crecimiento económico, Producción y consumo responsables, y Vida submarina, respectivamente. El carácter transversal de esta actividad le permite brindar soluciones sostenibles para las personas, el planeta, la prosperidad y la paz; en otras palabras, contribuye a todas las dimensiones de la Agenda 2030.

Cambio climático

Un acontecimiento de relevancia internacional en materia de cambio climático fue la firma del Acuerdo de París del año 2015, ratificado en 2016 por 189 países, entre ellos Argentina. En este marco, las naciones se comprometieron a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, a fin de mantener el aumento global de la temperatura por debajo de los 2 grados Celsius, preferentemente sin que supere el 1,5°C, en relación a los niveles de temperatura preindustriales. La urgencia por frenar el calentamiento global se refleja en las evidencias científicas (a finales del 2020 el mundo ya ha ganado 1 grado Celsius), pero también se puede percibir en cualquier parte del mundo por la frecuencia y gravedad de eventos extremos originados por el cambio climático. El objetivo es claro, multiplicar los esfuerzos para atender la emergencia climática y conseguir fuertes

reducciones de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) a fin de bajar la magnitud, frecuencia e intensidad de fenómenos climáticos adversos tales como las olas de calor, sequías, inundaciones y tormentas en los próximos años.

Asimismo, estos esfuerzos de lucha contra el cambio climático posibilitan la consecución de los ODS, particularmente el ODS 13 Acción por el Clima, puesto que los beneficios de frenar el calentamiento global comprenden impactos positivos en las dimensiones ambiental, social y económica que persigue la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030.

Por su parte, el sector turístico tiene una relación recíproca con el cambio climático, puesto que su actividad influye en el clima debido a las emisiones de GEI que genera; al mismo tiempo el clima es el principal factor que posibilita o condiciona su desarrollo. La alta vulnerabilidad del sector a los efectos del cambio climático impone las medidas de adaptación como una prioridad en las agendas del sector público y privado.

La educación ambiental y climática dirigida a las organizaciones turísticas públicas, privadas, así como a las y los visitantes (turistas y excursionistas) son de suma importancia para lograr las medidas propuestas en materia de mitigación y adaptación.

A su vez, resulta fundamental orientar los esfuerzos de toda la cadena de valor turística hacia la reducción de GEI del sector, asegurando una transición justa del sector sin dejar a nadie atrás. Acelerar la adopción de modalidades de producción y consumo sostenibles, promover la regeneración de los ecosistemas, conservar la biodiversidad y afianzar el bienestar de las comunidades, serán clave para que la actividad turística pueda alcanzar la descarbonización, fortaleciéndose y logrando ser sostenible, inclusiva y resiliente.



Directrices de Directrices de Sostenibilidad Turística para Organizaciones

Objetivo y alcance

La Dirección Nacional de Calidad e Innovación Turística promueve la herramienta **Directrices de Sostenibilidad Turística para Organizaciones**, la cual pertenece al nivel inicial del Sistema Argentino de Calidad Turística (SACT). Su objetivo es guiar a la organización turística hacia la implementación de buenas prácticas y/o un sistema de gestión ambiental capaces de garantizar la calidad ambiental, social y cultural, favoreciendo al mismo tiempo su resultado económico.

La Directriz es una recomendación, sugerencia o lineamiento que plantea una propuesta de mejora aplicable a distintos tipos de organizaciones turísticas y cuya implementación es de carácter voluntario.

Según la ISO 14001:2015, un Sistema de Gestión Ambiental es la parte del sistema de gestión usada para gestionar aspectos ambientales, cumplir los requisitos legales y otros requisitos, y abordar los riesgos y oportunidades. Tal como lo define la mencionada norma, el presente manual considera al ambiente como el entorno en el cual opera una organización, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

El turismo, como cualquier actividad humana, necesita del espacio físico para desenvolverse y sustentarse y su desarrollo conlleva impactos positivos y negativos en el ambiente sobre el cual se asienta. En ese sentido, y entendiendo al ambiente como un todo, esta herramienta propone mejorar el desempeño de la organización en relación con él y, por consiguiente, con todos sus elementos, apoyándose en el modelo de desarrollo sostenible que actúa sobre los ejes ambiental, social y económico.

Para ello, las Directrices incentivan a diseñar e implementar estrategias de prevención y mitigación de impactos ambientales, mediante el uso racional de los recursos, la protección y conservación del ambiente natural y cultural, la difusión y comunicación de sus valores y actitudes de compromiso con la sostenibilidad.

El éxito de las estrategias mencionadas depende del involucramiento de las personas que trabajan en la organización turística y sus clientes, para lo cual resulta imprescindible promover su concientización y educación ambiental a fin de lograr una eficiente implementación de buenas prácticas y sistema de gestión ambiental.

Como consecuencia, la organización podrá mejorar la calidad de sus servicios y competitividad, reducir sus emisiones de GEI, adaptarse a nuevos escenarios originados por el Cambio Climático y satisfacer las necesidades actuales y futuras.

Beneficios

Mediante la implementación de las Directrices de Gestión Ambiental, la organización podrá:

- iniciarse en un sistema de gestión ambiental;
- optimizar y reducir los costos y, por lo tanto, elevar su rentabilidad;
- implementar innovación tanto tecnológica como de procesos;
- asegurar el avance sistemático y progresivo hacia la sostenibilidad;
- orientar su accionar hacia la lucha contra el cambio climático, promoviendo medidas de mitigación y de adaptación;
- mejorar su imagen y posicionamiento en la mente de clientes y turistas, cada vez más exigentes en términos ambientales y sociales;
- contribuir a la calidad ambiental del destino;
- mejorar el clima laboral y potenciar la motivación del personal;
- mejorar la satisfacción de sus clientes logrando su fidelización.

A su vez, la aplicación de esta herramienta permite a las organizaciones contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en especial de los siguientes:

- ODS 5 Igualdad de género
- ODS 6 Agua limpia y saneamiento
- ODS 7 Energía asequible y no contaminante
- ODS 8 Trabajo decente y crecimiento económico
- ODS 11 Ciudades y comunidades sostenibles
- ODS 12 Producción y consumo responsable
- ODS 13 Acción por el clima

- ODS 15 Vida de ecosistemas terrestres
- ODS 17 Alianzas para lograr los objetivos

Público destinatario

La presente herramienta está dirigida a las organizaciones turísticas de diferentes rubros, tales como alojamiento, gastronomía, empresas de viajes y turismo, transporte turístico, centros de convenciones, museos, centros culturales, entre otros.

Enfoque de mejora continua

Las Directrices de Sostenibilidad Turística para Organizaciones se componen de 34 directrices agrupadas en 9 ejes temáticos. Su implementación ha sido pensada y diseñada de acuerdo con el enfoque de la mejora continua, concepto que se entiende como un ciclo ininterrumpido compuesto por las siguientes fases:

- 1 Se realiza un estudio de situación actual, a partir del cual se identifica un área de mejora.
- 2 Se planifican e implementan acciones de mejora que permitan alcanzar la situación deseada.
- 3 Se verifican los resultados y se actúa de acuerdo con ellos, ya sea para corregir las desviaciones o para proponer otra meta más desafiante y ambiciosa.

En ese sentido, son muchas y variadas las acciones que pueden realizarse para lograr una gestión ambiental eficiente. A través de este programa, se propone trabajar con los siguientes conceptos:

- Compromiso: asumiendo el mismo mediante la declaración de su política sostenible.
- Diagnóstico inicial: promoviendo la realización de un estudio de situación actual.

- Recursos: identificando buenas prácticas orientadas a lograr una gestión correcta y eficiente de los recursos.
- Infraestructura: efectuando un estudio acerca del diseño y uso de la infraestructura, instalaciones y equipamientos a fin de que la organización identifique, gestione y mejore sus procesos operativos.
- Medición y control: elaborando y utilizando indicadores que le permitirán a la organización evaluar la eficacia de las acciones relacionadas con la gestión ambiental.
- Desarrollo del destino: impulsando acciones de impacto ambiental y social que contribuyan a elevar la calidad de vida del personal, la comunidad local y el desarrollo sostenible del destino.
- Cooperación: consolidando una cultura de cooperación y colaboración a partir de la construcción y fortalecimiento de redes, asociaciones o espacios de encuentro.
- Proveedores/as: involucrando a proveedores/as en el sistema de gestión ambiental, dado que cumplen un rol relevante en los resultados de la calidad.
- Participación y capacitación: promoviendo la capacitación y el trabajo en equipo para lograr una gestión ambiental eficiente. Cada integrante de la organización debe conocer y comprender la importancia de su participación.
- Perspectiva de género: promoviendo la igualdad de género en la organización a través de la aplicación de políticas y acciones que fomenten la igualdad de oportunidades, la inclusión y la prevención de la violencia por motivos de género.
- Comunicación: compartiendo con turistas, personal, proveedores/as y la comunidad en general aquellas prácticas y comportamientos que promuevan un turismo sostenible. Asegurar que el lenguaje empleado en las comunicaciones sea libre de sesgo de género; las imágenes promuevan la igualdad entre las personas; evite transmitir estereotipos sexuales; y sensibilizar al personal sobre la importancia del lenguaje y construcción de la palabra.
- Situación deseada: promoviendo el establecimiento de objetivos y metas de mejora alineadas a su política sostenible.
- Satisfacción de clientes: contemplando aquellos factores que permitan a la organización lograr la satisfacción de los requerimientos y expectativas ambientales de clientes.

- Revisión y Comunicación Ambiental: analizando el desempeño ambiental para verificar el grado de eficiencia y eficacia de las acciones llevadas a cabo, asegurando su comunicación periódica.

Soporte para la gestión

Una adecuada gestión debe considerar un conjunto de actividades con el fin de controlar, disponer, almacenar y recuperar la información producida o recibida por la organización en el desarrollo de actividades. Para poder implementar y realizar el efectivo seguimiento de las actividades debe **documentar y registrar** determinadas acciones.

La **documentación** del sistema de gestión ambiental es una herramienta de comunicación y de transmisión de información, y asegura una mayor eficacia y eficiencia en los procesos.

El **control de la documentación** del sistema de gestión ambiental asegura que la misma se cree, modifique, actualice, apruebe, distribuya y reemplace a efectos de prevenir el trabajo con documentación obsoleta o sin vigencia.

Resulta clave **contar con un procedimiento** que defina la forma específica en que se llevan adelante los procesos de revisión, aprobación y modificación de documentos del sistema de gestión ambiental. Dicho procedimiento debería especificar las características de la documentación, tipo, formato, codificación y otras, que prevengan la utilización no intencionada de documentación no vigente.

Según la norma ISO 9000, **los registros** son aquellos documentos que presentan resultados obtenidos o proporcionan evidencia de las actividades que fueron desempeñadas.

Las organizaciones deben **mantener todos los registros** exigidos por la legislación y las reglamentaciones vigentes, además de los necesarios para evidenciar las actividades de gestión turística que fueron desarrolladas. Le sirven a la organización como **insumo para elaborar indicadores** y **evaluar el grado de logro** de los objetivos y las metas planificadas. Además, constituyen una herramienta fundamental para asegurar la mejora continua ya que permite identificar desviaciones y, a partir de ello, tomar acciones preventivas y correctivas.

Particularmente para una organización turística, documentar y registrar las acciones y gestiones realizadas le permite integrar sus saberes tácitos y explícitos a la memoria del mismo.

El **medio de soporte** puede ser papel o archivos digitales, fotografía o una combinación de éstos.

Recomendaciones generales para la implementación

A los efectos de obtener los mayores beneficios posibles de la implementación de las Directrices de Gestión Ambiental, se sugiere tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Para el orden interno, es conveniente que cada organización cree una carpeta digital y/o en físico donde poder ir volcando todos los documentos, registros y/o evidencias que demuestren el cumplimiento de cada Directriz. Lo expuesto, permitirá ordenar el trabajo y detectar rápidamente en qué aspectos deben trabajarse.
- En ocasiones, hay acciones que las organizaciones ya desarrollan y pueden contribuir al cumplimiento de alguna directriz. Por tal motivo, se recomienda identificar estas acciones previamente y detectar con qué directriz podría relacionarse, a fin de que el programa sea una herramienta útil para optimizar lo realizado hasta el momento, así como para implementar o planificar nuevas acciones que contribuyan a la innovación sostenible y mejora continua.
- Las asistencias técnicas NO son instancias de evaluación. Sin embargo, es recomendable que la organización presente en cada asistencia los avances que ha realizado en el proceso de implementación, a fin de que el equipo implementador pueda asesorar al respecto y acompañar en la detección de oportunidades de mejora.
- Al momento de la Evaluación, la implementación de las directrices debe poder verificarse, sea visualmente en la organización o bien a través de documentación, cartelería, equipamientos, registros, etc.

- No necesariamente todas las acciones planificadas deben estar cumplidas al momento de la evaluación. La planificación bien realizada y registrada en una planilla también se evalúa (y de manera positiva). Por lo tanto, es recomendable que a medida que avanza la implementación del programa, la organización pueda detectar aquellas acciones a implementar en el corto plazo; y aquellas que planificará en el mediano y largo plazo.

Capítulo 2: Directrices de Directrices de Sostenibilidad Turística para Organizaciones

Eje 1: Definición del concepto sostenible de la organización

1.1. Definición de la Política Sostenible

Establecer, documentar y comunicar la política sostenible de la organización.

La política sostenible es una declaración de la organización sobre sus intenciones y principios vinculados al desempeño ambiental e impacto social. Otorga un sentido general a su accionar y define sus compromisos en relación al ambiente, personal, clientes y comunidad, además de proveer un marco para la determinación de objetivos y metas.

La política debe incluir los compromisos de prevención de la contaminación y cuidado ambiental, bienestar social, cambio climático, igualdad de género y la mejora continua de la organización.

Debe estar escrita y firmada por la/las personas responsables de la organización.

Debe estar comunicada a todas las personas que trabajan para la organización o en nombre de ella y estar a disposición del público, traducida a idiomas de los principales segmentos de clientes y estar exhibida en las áreas públicas del establecimiento, en la web, redes sociales, etc.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Política sostenible de la organización escrita, con fecha y firmada por la/las personas responsables, visible en un determinado lugar del establecimiento (ej. recepción del hotel, escritorio de ventas de la agencia, carta de menú en los restaurantes, etc.), así como difundida en el sitio Web, redes sociales, folletería, etc.

1.2. Marco Normativo

Identificar y dar cumplimiento al conjunto de normas jurídicas y técnicas que aborden la temática ambiental a nivel nacional, provincial y municipal; comunicarlas al personal.

La organización debe desarrollar sus actividades dentro del marco normativo general y ambiental, de carácter nacional, provincial y municipal. Asimismo, es recomendable contar con la información actualizada respecto de los acuerdos, iniciativas y convenciones internacionales relacionados con el ambiente, cambio climático, turismo sostenible, turismo y género, turismo accesible, entre otros. Por ejemplo: Acuerdo de París, Agenda 2030, Iniciativa Mundial sobre turismo y plásticos, La Declaración de Glasgow sobre la Acción Climática en el Turismo¹, etc.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Documento en formato digital que contenga el compendio normativo especificando a la persona responsable designada para su actualización y la periodicidad de la misma.

1. https://www.oneplanetnetwork.org/sites/default/files/2021-11/GlasgowDeclaration_ES_0.pdf

1.3. Comité de Sostenibilidad

Crear un Comité conformado por representantes de las principales áreas que asegure la implementación del sistema de gestión ambiental y del conjunto de acciones de impacto social de la organización.

El comité debe estar conformado por representantes de todas las áreas estratégicas y operativas clave de la organización. Su principal función será de articular y velar por el cumplimiento de los objetivos y metas ambientales y sociales de la organización.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Comité conformado; minutas y registros de reuniones; participación en todas las instancias de implementación del programa de referencia; acciones implementadas en cada área; entre otros.

Eje 2: Gestión de energía

2.1. Energía renovable

Utilizar energía renovable para abastecer a las actividades de la organización en forma total o parcial.

Las energías renovables son aquellas que se obtienen de fuentes naturales inagotables a escala humana. Bien porque el recurso dispone de energía ilimitada (sol, viento, etc) o bien porque tiene la capacidad de regenerarse de manera natural (mareas, materia forestal, etc). Se caracterizan por no utilizar combustibles fósiles –como sucede con las energías convencionales- por lo que su impacto ambiental es de menor magnitud.

Todas las fuentes de energía renovables (excepto la mareomotriz y la geotérmica) provienen, en último término, del sol. Su energía provoca las diferencias de presión atmosféricas que originan los vientos, fuente de la energía eólica.

También provoca la evaporación del agua que luego precipita para formar ríos, los que permiten obtener energía hidráulica. Las plantas y algas se sirven del sol para realizar la fotosíntesis, origen de toda la materia orgánica (o biomasa) de la Tierra. Por último, el sol se aprovecha directamente como energía solar, tanto térmica como fotovoltaica.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Equipos de generación de energías renovables: solar fotovoltaica (paneles solares), solar térmica (calefones/termotanques solares), eólica (aerogeneradores), calderas a biomasa geotérmica, etc.
- Cálculo del % de generación de energía renovable sobre el total de consumo de energía.

2.2. Ahorro y eficiencia energética

Implementar medidas de gestión y emplear tecnologías que promuevan el ahorro y la eficiencia energética del establecimiento

Eficiencia energética es el conjunto de acciones que permiten mejorar la relación entre la cantidad de energía consumida y los productos y servicios que se obtienen a partir de su uso, sin afectar la calidad de vida de las y los usuarias/os. En definitiva, busca reducir los consumos obteniendo los mismos resultados.

Esto se logra:

- Implementando medidas de gestión de la energía,
- invirtiendo en tecnologías de mayor rendimiento,
- empleando procesos productivos más eficaces y
- mejorando los hábitos para un uso responsable.

Cuidar la energía es una tarea que está al alcance de todas las personas. Con pequeñas modificaciones en la forma de usar la electricidad, el agua o el gas podemos generar grandes ahorros en la factura y en la producción de la energía.

Si además tomamos en cuenta las nuevas tecnologías a la hora de hacer un

recambio de artefactos o arreglos, estaremos haciendo un cambio aún más positivo hacia la eficiencia energética. Es decir, usando la energía de una manera consciente e inteligente.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Medidas de gestión y buenas prácticas: sectorizar ocupación, aprovechamiento de luz natural durante el día, política de uso de equipos de calefacción en 22°C y de refrigeración en 24°C, ofrecer abrigo de cama adicional, regulación de temperatura de piscinas, programación de ascensores, realizar auditorías profesionales de eficiencia energética, optimizar la distribución y uso de energía eléctrica, promover la medición sectorizada de consumo, etc.
- Los hábitos de uso responsable de energía.
- Tecnología empleada de mayor rendimiento: Iluminación Led, Calefacción, Refrigeración, Agua caliente sanitaria, Artefactos eléctricos y a gas con ecoetiquetado "A", etc.
- Arquitectura sostenible: ventanas doble vidrio, marcos de aberturas, ventanas ecoetiquetado "A", orientación y emplazamiento, aleros y parasoles, postigos y persianas de enrollar, aislación térmica del techo y paredes exteriores, ventilación cruzada, etc.
- Designación de responsables para poder implementar medidas de reducción de consumo.
- Repensar procedimientos de los principales procesos intensivos en términos energéticos identificando oportunidades de mejora y oportunidades de contribución de clientes, proveedores/as y personal para su consecución.

Conexión con Directriz 2.4

2.3. Medición y control de consumo de energía

Asegurar el monitoreo y control del consumo de energía utilizando indicadores clave de medición periódica de cada fuente de energía que utiliza la organización.

En aras de verificar la efectividad de las medidas de eficiencia energética y los esfuerzos de la organización por bajar el consumo energético proveniente de las fuentes no renovables, es necesario controlar y analizar los consumos de energía.

Mantener los registros de consumo actualizados permite a la organización controlarlos y desarrollar indicadores clave para analizar el nivel de logro de los objetivos energéticos, detectando brechas de mejora y puntos críticos. Un indicador es un dato o un conjunto de datos que nos ayudan a medir objetivamente la evolución del sistema de gestión.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Registro actualizado de consumo de cada fuente de energía que utiliza la organización.
- Indicadores: Consumo por cliente, por noche, por porcentaje de ocupación, por mes, por habitación, por área/departamento; porcentaje por tipo de energía (energía eléctrica, gas natural, GLP, leña, petróleo, bencina, etc).

Conexión con 9.1 Objetivos y Metas ambientales y
9.2 Monitoreo, control y evaluación

(Los indicadores permitirán determinar objetivos y metas energéticas y monitorearlas)

2.4. Estrategias de comunicación e incentivos para promover el uso eficiente de energía

Incentivar, apoyar y fortalecer la participación de clientes, personal y proveedores/as en la reducción del consumo de energía

La disminución del consumo energético de fuentes no renovables se logra mediante el empleo de energías renovables, tecnología, arquitectura sostenible, medidas y buenas prácticas de ahorro de energía. Dado que la prestación de servicio o llamada servucción se basa en la interacción personal de contacto, cliente y soporte físico, es imprescindible sensibilizar, incentivar e involucrar tanto al personal como a clientes en la implementación de las medidas de ahorro y eficiencia energética. Por lo tanto, la consecución de los objetivos energéticos está condicionada por el grado de aceptación de las medidas propuestas por parte del personal y clientes.

Asimismo, es recomendable extender el accionar de la organización hacia proveedores/as y otras prestaciones de servicio asociadas, sensibilizando e incentivándoles hacia la adopción de la política sostenible incluyendo la eficiencia energética.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- **Personal:** asignación de responsabilidades sobre procedimientos de gestión; capacitación necesaria para cumplir con las responsabilidades; comunicación interna eficaz; promover el feedback (retroalimentación) y sugerencias del personal respecto de oportunidades de mejora en la eficiencia energética; premios por sector/área/personal por mejores resultados de ahorro energético; etc.
- **Clientes:** guión unificado sobre la política sostenible de la organización incluyendo las medidas de eficiencia energética (discurso, comunicación oral); Campañas de difusión de medidas de eficiencia energética en redes sociales; Cartelería interna con recomendaciones y pautas de uso de equipos e instalaciones; Programas de incentivo (por ejemplo, puntos / descuentos / beneficios por cumplir con las pautas de eficiencia energética propuestas), etc.
- **Proveedores/as:** evidenciar la invitación y sensibilización de proveedores/as y prestaciones asociadas, mediante comunicación formal o infor-

mal explicativa sobre la importancia de adherir a la política sostenible incluyendo las acciones de mitigación del cambio climático, en especial la de eficiencia energética; solicitud de inclusión entre los requisitos y especificaciones del producto a adquirir y servicio a contratar la información relativa al uso energético y sus fuentes, para su producción; etc.

Conexión con 2.2 Ahorro y eficiencia energética

(oportunidades de contribución identificadas serán abordadas en este programa de comunicación e incentivos)

Eje 3: Gestión del agua

3.1. Ahorro y gestión eficiente de agua

Implementar medidas de gestión y emplear tecnologías que promuevan el ahorro y uso eficiente del agua

El agua es el elemento vital indispensable para la vida y su disponibilidad es muy reducida en varios lugares de nuestro país. A su vez, el consumo de agua por turista puede llegar a ser más del doble que el consumo de una persona residente. En ese sentido, es imperioso gestionar eficientemente su consumo para evitar la degradación del recurso, asegurando su calidad y sin perjudicar su futura disponibilidad, para lo cual la organización puede emplear diferentes tecnologías y medidas de gestión.

Se sugiere repensar los procedimientos y equipamiento requerido en los principales procesos operativos más intensivos en términos hídricos: baños de las habitaciones, lavado de blancos, piletas, cocina, spa y jardines, entre otros. Implementando buenas prácticas de uso eficiente de agua se consiguen grandes ahorros sin perjudicar la calidad de servicio ni incurrir en costos adicionales. La asignación de responsabilidades al personal y su capacitación resultan claves para poder llevar a cabo esas medidas de gestión y buenas prácticas.

La tecnología también es una gran aliada a la hora de conseguir el ahorro y eficiencia hídrica, específicamente aquellos equipos y dispositivos etiquetados como eficientes energéticamente.

El mantenimiento preventivo sistemático de las instalaciones y equipos consumidores de agua asegura la detección temprana de fallas, averías y fugas de agua.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- **Medidas de gestión y buenas prácticas:** procedimientos de limpieza eficientes en términos hídricos, lavado de vajilla eficiente, política de recambio de sábanas más espaciada, política de recambio de toallas a pedido, riego eficiente, plantas autóctonas, mantenimiento de calidad de agua de la pileta para evitar recambios de agua innecesarios, etc.
- **Tecnología, artefactos, grifería e instalaciones eficientes en términos hídricos,** dispositivos ahorradores de agua, empleados en áreas públicas, operativas y habitaciones (aireadores, mecanismos de doble descarga o descarga eficiente, etc)
- Registros de controles de calidad de agua (en caso de no acceder al agua de red).

Conexión con 3.3, oportunidades de contribución identificadas serán abordadas en este programa de comunicación e incentivos.

3.2. Medición y control de consumo de agua

Asegurar el monitoreo y control del consumo de agua utilizando indicadores clave de medición periódica

El seguimiento y control de consumo de agua es posible con la instalación de medidores, idealmente en las áreas de mayor consumo como baños, cocina, lavandería, piscina, para nombrar algunas.

A fin de analizar los puntos de mayor consumo para poder reducirlo y por consiguiente, disminuir el monto de la factura de agua, es recomendable revisar periódicamente los medidores llevando un registro de las cantidades consumidas.

Luego, es recomendable elaborar indicadores y ratios de consumo en relación al nivel de actividad que le permitirán a la organización detectar desviaciones en el logro de objetivos.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Registro actualizado de consumo de agua, idealmente por área.
- Elaborar indicadores de consumo de agua (por pasajero/a, por comensal, por nivel de ocupación, etc.), llevar el registro y realizar controles periódicos asignando responsables para su seguimiento y monitoreo.
- En caso de contar con tarifa plana o no poder medir consumo global de agua, recurrir a otras mediciones parciales, tales como uso de agua en: ducha (duración/frecuencia), descarga de inodoro (cantidad promedio/volumen de descarga), riego (frecuencia/superficie), pileta (mts³/frecuencia de recambio agua), por cantidad de equipos/artefactos, etc.

(Conexión con 9.1 - indicadores serán utilizados para la fijación de objetivos y metas)

3.3. Estrategias de comunicación e incentivos para promover el uso racional de agua

Incentivar, apoyar y fortalecer la participación de clientes, personal y proveedores/as en la reducción del consumo de agua

La consecución de los objetivos de ahorro de agua está condicionada por el nivel de adhesión a las medidas propuestas del personal y clientes, tal como sucede con energía. Para ello, es importante motivar, sensibilizar e incentivar la adopción de hábitos más eficientes por parte de quien presta el servicio y quien lo recibe, con miras a reducir el consumo de agua.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- **Personal:** asignación de responsabilidades sobre procedimientos de gestión; capacitación necesaria para cumplir con las responsabilidades; comunicación interna eficaz; promover el feedback y sugerencias del perso-

nal respecto de oportunidades de mejora en la eficiencia hídrica; premios por sector/área/personal por mejores resultados de ahorro; etc.

- **Clientes:** opción de lavado de toallas y ropa de cama a pedido; cartelera concientizadora de uso de agua durante lavado de manos, cepillado de dientes, duchas; campañas concientizadoras y de difusión en redes sociales, programa de puntos / descuentos / beneficios por menor consumo de agua, etc.
- **Proveedores/as:** evidenciar la invitación y sensibilización de proveedores/as y prestaciones asociadas, mediante comunicación formal o informal explicativa sobre la importancia de adherir a la política sostenible incluyendo la importancia de cuidar el agua; solicitud de inclusión entre los requisitos y especificaciones del producto a adquirir y servicio a contratar la información relativa al uso hídrico y sus fuentes, para su producción.

(Conexión con 3.1 - oportunidades de contribución identificadas serán abordadas en 3.3 estrategias de comunicación e incentivos)

3.4. Aguas residuales

Asegurar la correcta disposición de aguas residuales y su tratamiento

El tratamiento de aguas residuales incorpora procesos físicos, químicos y/o biológicos que tratan y remueven contaminantes producidos por el uso cotidiano del agua. Las aguas residuales (negras y grises) deben ser tratadas en caso de no existir sistemas cloacales municipales con el objeto de minimizar el nivel de contaminación al ambiente. Las políticas de ahorro de agua y la reutilización de aguas grises consiguen reducir el vertido de aguas residuales. Asimismo, es necesario disponer de medidas preventivas para evitar el vertido de sustancias contaminantes al agua.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Conexión a la red cloacal.
- Tratamiento de aguas residuales.
- Evitar el vertido de productos químicos y materiales peligrosos.

- Prevención de contaminación usando productos de limpieza biodegradables.
- Reciclar y/o reutilizar aguas grises.

Eje 4: Gestión de residuos

4.1. Separación de residuos

Implementar un sistema de separación de residuos en origen en todas las áreas y etapas de la prestación del servicio

“Todo mezclado es basura, pero separado son recursos”: este es uno de los aspectos claves sobre los cuales se apoya el paradigma de la economía circular.

La economía circular propone que los residuos puedan ser identificados y utilizados como recursos para reingresar al sistema productivo. De esta manera, se reducen los desechos generados y se extraen menos bienes naturales del planeta, garantizando su capacidad de sustentar las actividades de una población en constante crecimiento.

El punto de partida es la separación en origen, la cual consiste en separar los residuos para distinguir aquellos materiales reutilizables y reciclables de aquellos que no lo son. De manera general, podemos clasificarlos en:

- **Residuos orgánicos compostables:** esta fracción de residuos húmedos corresponde a los restos de materias orgánicas de carácter biodegradable y que, por lo tanto, pueden ser compostados. Por ejemplo: yerba, cáscaras de fruta y verdura, café, saquitos de té, pasto, hojas secas, cáscaras de frutas secas y de huevo, etc.
- **Residuos secos o reciclables:** son todos aquellos materiales que tardan en desintegrarse o nunca lo logran y que pueden ser recuperados o valorizados. Los más comunes son papeles y cartones, plásticos, vidrios y metales.
- **Residuos especiales de generación universal (peligrosos o de alto impacto ambiental):** son aquellos cuya generación devenga del consumo masivo y

que, por sus consecuencias ambientales o características de peligrosidad, requieren de una gestión ambientalmente adecuada y diferenciada de otros residuos. Comprende, por ejemplo, a los aceites vegetales usados (AVUs); residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE); pilas y baterías portátiles; cartuchos y toners; lámparas de bajo consumo conteniendo mercurio; pinturas y solventes; etc.

- **Residuos húmedos:** también conocidos como desechos o basura, son aquellos que no pueden incorporarse nuevamente en el sistema y, por lo tanto, su destino es la disposición final en los rellenos sanitarios.

Resulta importante mantener los cestos de residuos y contenedores limpios y claramente identificados. Localizarlos siempre en el mismo lugar puede contribuir a generar el hábito y evitar errores de disposición debido al cambio de ubicación.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Asegurar la disponibilidad y fácil acceso a cestos diferenciados para la disposición de residuos, instando la participación tanto de personal como de clientes (en áreas comunes o de alto tránsito, habitaciones, transporte, salones comedores, áreas operativas).
- Acompañar los cestos con cartelería indicativa sobre cuáles residuos arrojar en cada uno de ellos para evitar dudas y errores en la disposición.
- Contar con puntos de acopio de los residuos ya separados en origen.
- Demostrar sistema que garantice la correcta separación en origen e identificar las áreas o personas responsables para lograrlo.

4.2. Prevenir, reducir y reutilizar

Reducir la generación de residuos adoptando y sistematizando buenas prácticas de gestión orientadas a las actividades de prevención, reducción y reutilización.

Un pilar fundamental de la gestión responsable de residuos es que “el mejor residuo es aquel que no se genera”. Las organizaciones deben adoptar medidas

para minimizar la cantidad de residuos sólidos mediante la prevención, el fomento del consumo responsable y la reutilización.

La reutilización consiste en reaprovechar un bien, artículo o elemento que constituye el residuo, con un fin diferente al que fue creado originalmente.

Repensar los procesos existentes considerando los principios de economía circular también le permitirá a las organizaciones identificar oportunidades de mejora para reducir el consumo de los recursos y minimizar los residuos generados.

Asimismo, la pérdida y desperdicio de alimentos representan otro aspecto prioritario de la gestión integral de residuos. Según FAO, cada año el mundo desperdicia o pierde casi un tercio de la comida que se produce, el equivalente a 1300 millones de toneladas.

Estas prácticas, actitudes y comportamientos deficientes, que suceden en las distintas etapas desde la producción hasta el consumo, suponen impactos ambientales vinculados al desperdicio de recursos naturales (tierra, agua, nutrientes, energía), la emisión de gases de efecto invernadero y la generación de residuos, a la vez que representan una pérdida del valor económico y atentan contra la seguridad alimentaria y nutricional de todas las personas.

Por ello, resulta indispensable que las organizaciones turísticas implementen acciones que contribuyan a reducir el desperdicio, contemplando la planificación de las comidas, la organización de las compras y su almacenamiento, el aprovechamiento de los alimentos y la presentación para su consumo, la concientización y articulación con otras organizaciones, entre otros.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- **Medidas de reducción:** no usar plásticos de un solo uso y elementos descartables (vasos, tapas, posavasos, sorbetes); reemplazar amenities individuales por dispensadores; reducir el uso de papelería promoviendo medios digitales como soporte (sistemas de registro y documentación digitales, comunicación en paneles digitales, página web y redes sociales, uso de códigos QR); prever servicio de puntos de recarga de agua; evitar el uso de bolsas plásticas, promover uso de eco-bolsas o bolsas biodegradables; preferir equipos que no requieran el uso de pilas o utilizar pilas recargables;
- **Medidas de reducción del desperdicio de alimentos:** evitar raciones grandes y recetas que desaprovechen alimentos; en servicios tipo bu-

ffet, ofrecer platos chicos y colocar carteles invitando a servirse raciones pequeñas; implementar buenas prácticas de manipulación de alimentos (sanitización, refrigeración); utilizar frutas/verduras imperfectas pero aptas para consumo para elaborar platos (sopas, jugos, salsas, purés, mermeladas); incluir medias porciones en el menú; evitar una producción mayor a la demanda; entregar sobrantes de comida a clientes utilizando envases biodegradables o no contaminantes; donar alimentos desaprovechados para un posterior consumo de personas (Ley Donal - de Régimen especial para la donación de alimentos) o animales, etc.

- **Reutilizar o entregar/donar a otras organizaciones aquellos objetos que puedan ser empleados para usos similares o alternativos:** colchones; uso de sábanas, toallas, mantelería para trapos, bolsas, fundas, alfombras de baño; reutilizar papeles en ambas caras; utilizar frascos o botellas de vidrio como vasos o contenedores de conservas, mermeladas, licores, jugos; entre otros.
- **Demostrar sistema de reutilización:** identificando personas responsables, canales y destino de los artículos separados para tal fin: acopio, entrega (organización que retira y frecuencia).

Conexión con Directriz 8.3. Compra responsable (prevención de generación de residuos)

4.3. Sistema de reciclaje

Diseñar e implementar un sistema integral de reciclaje de residuos contemplando todas las instancias desde acopio, entrega, medición y registro.

El proceso de reciclaje contempla la transformación de los residuos en insumos que sirven para confeccionar nuevos productos. Esta práctica permite reinsertarlos en un nuevo ciclo productivo, generando beneficios ambientales, sociales y económicos, tales como la disminución de la cantidad enviada a disposición final y de la contaminación del suelo, agua y aire, la contribución a la calidad de vida de la población, una mejor administración del gasto público, entre otros.

Para ello, las organizaciones turísticas pueden apoyarse en el sistema de reco-

lección municipal (retiro diferenciado y puntos verdes) y/o articular con otras organizaciones, cooperativas, productores/as, entregándoles los residuos generados para que puedan ser refuncionalizados o recuperados. Algunos ejemplos pueden ser:

- destinar los residuos orgánicos a compostaje;
- entregar Aceites Vegetales Usados (AVUs) para la producción de biodiesel;
- elaboración de ladrillos ecológicos;
- papelería reciclada;
- plásticos y vidrios reciclados;
- plásticos PET recuperado utilizado para hacer fibras de alfombras, ropa, geotextiles;
- residuos áridos procesados para reutilizarse en relleno de nuevas obras o como materia prima para hacer hormigón; etc.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Demostrar el funcionamiento del proceso de reciclaje, identificando personas responsables, canales y destino de los artículos separados para tal fin: acopio, entrega (organización que retira y frecuencia), medición y registro.
- Asegurar el correcto acopio, disposición y tratamiento de residuos peligrosos (pilas, aceites, equipos electrónicos/tecnología, productos químicos, áridos -materiales de construcción-, etc.)

4.4. Medición y control de gestión de residuos

Asegurar el monitoreo y control de la gestión de residuos utilizando indicadores clave de medición periódica relacionados a su generación, reutilización y reciclaje.

Con el fin de verificar la efectividad del sistema de gestión de residuos implementado, resulta necesario conocer, controlar y analizar qué residuos se gene-

ran en cada proceso de la prestación del servicio, cómo se generan y en qué cantidades.

Medir el impacto de la gestión de residuos le permitirá a la organización evidenciar su evolución a lo largo del tiempo, así como también planificar y desarrollar nuevas estrategias de mejora y realizar las modificaciones y/o correcciones que considere necesarias.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Contar con registros de medición de residuos generados:
 - por cliente, por porcentaje de ocupación;
 - por período de tiempo (ej: mensual, por temporada);
 - porcentaje de residuos generados por área o proceso de trabajo;
 - por tipo de residuo: porcentaje de residuos reutilizados, porcentaje de residuos reciclados.

Conexión con 9.1 - Objetivos y Metas ambientales

4.5. Estrategias de comunicación e incentivos para promover la reducción de residuos

Incentivar, apoyar y fortalecer la participación de clientes, personal y proveedores/as en todos los procesos de la gestión integral de residuos

Promoviendo una gestión integral y adecuada de los residuos, la organización concientiza e incentiva a clientes, personal y proveedores/as a adoptar comportamientos responsables en los distintos ámbitos en que se desempeñan, logrando experiencias turísticas más satisfactorias, creando ámbitos de trabajo de calidad y amigables con el ambiente, y contribuyendo al desarrollo sostenible del destino.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- **Cientes:** guión unificado sobre la política sostenible de la organización,

incluyendo la estrategia de gestión de residuos (discurso, comunicación oral); cartelería sobre separación en origen y de fomento y prevención en la generación de residuos ("4Rs"); campañas de difusión y concientización en redes sociales; programas de incentivo (por ejemplo, puntos, descuentos o beneficios por cumplir con las pautas de gestión de residuos propuestas);

- **Personal:** asignación de responsabilidades sobre procedimientos de gestión de residuos y capacitación necesaria para cumplirlas; comunicación interna eficaz; promover la retroalimentación y sugerencias del personal respecto de oportunidades de mejora en gestión de residuos; cartelería, implementar programas de incentivo para los equipos de trabajo que alcancen los objetivos de reducción, reutilización y/o reciclaje planteados en la planificación; etc.
- **Proveedores/as:** evidenciar la invitación y sensibilización de proveedores/as y prestaciones asociados, mediante comunicación formal o informal explicativa sobre la importancia de adherir a la política sostenible incluyendo las acciones asociadas a una gestión responsable de los residuos; solicitud de inclusión entre los requisitos y especificaciones del producto a adquirir y servicio a contratar la información relativa a la gestión de los residuos generados e insumos utilizados en la producción de bienes o prestación de servicios; etc.

Eje 5: Patrimonio natural y cultural

5.1. Patrimonio natural

Implementar acciones que promuevan la conservación de la biodiversidad desde un enfoque ecosistémico.

Resulta fundamental que las organizaciones implementen acciones destinadas a la conservación de la biodiversidad desde un enfoque ecosistémico. Entendiendo a éste como una estrategia para la gestión integrada y sostenible de la tierra, el agua y los recursos vivos.

En este sentido, algunas medidas a adoptar serán la difusión y puesta en valor de la flora, fauna y paisaje nativos, forestación y parquización con especies autóctonas, evitar la introducción o expansión de invasiones biológicas y preservar los procesos naturales que mantienen la calidad ambiental de la localidad.

Otro elemento del patrimonio natural son los suelos, que son sistemas complejos y dinámicos donde ocurre una vasta gama de procesos químicos, físicos y biológicos. Los distintos tipos de suelos permiten que se desarrollen e interactúen diferentes especies bióticas.

Las organizaciones deben conservar el suelo, sus nutrientes y sus características, así como evitar su erosión y degradación relacionadas a las actividades turísticas que puedan llevar adelante, promoviendo una coexistencia amigable con el ambiente.

A su vez, es importante considerar que el paisaje junto a la diversidad de especies animales y vegetales son, en gran medida, un factor de atracción y una motivación importante a la hora de elegir un destino turístico. Por lo cual todos los esfuerzos orientados a la conservación y difusión del patrimonio natural contribuirán a la sostenibilidad del mismo².

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Buenas prácticas de prevención de impactos negativos, conservación y difusión de la biodiversidad

2. Se sugiere consultar la "Guía para viajar a la naturaleza. La Ruta Natural", elaborada por el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación (2021). Contiene recomendaciones de salud, seguridad y buenas prácticas ambientales.
https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2021/08/guia_para_viajar_a_la_naturaleza.pdf

- Buenas prácticas de uso de suelo (ej: huertas orgánicas, rotación de cultivos).
- Prácticas que eviten la erosión del suelo (evitar la deforestación, dejar la tierra sin cobertura vegetal, evitar el vertido de compuestos químicos derivados de combustibles y sustancias peligrosas, etc.).
- Difundir el valor del ecosistema y su biodiversidad y cuál sería la conducta responsable frente a su visita e interacción con el entorno natural.
- Medidas para la puesta en valor del patrimonio natural: cartelería turística y con recomendaciones para el cuidado de los recursos e interpretación ambiental, folletería informativa, QR, plantación de especies autóctonas, catálogos de especies nativas, concursos de avistaje de aves, concursos de fotografía, etc.

5.2. Patrimonio cultural

Implementar acciones que promuevan la conservación del patrimonio cultural material e inmaterial

El patrimonio cultural material está constituido por bienes muebles, inmuebles, instrumentos, objetos, artefactos, espacios culturales. El patrimonio inmaterial por su parte incluye a los usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas recreadas constantemente por las comunidades en función de su entorno, su interacción con la naturaleza y su historia.

La sostenibilidad defiende la identidad como uno de los principales conceptos sobre los que construir el desarrollo sostenible: respetando la autenticidad sociocultural de las comunidades locales, conservando sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, reconociendo el valor de las expresiones de subjetividad individual (creatividad, diversidad, libertad de expresión), fomentando nuevos modos colectivos y/o individuales y contribuyendo al entendimiento y la tolerancia intercultural.

Los espacios con valor patrimonial constituyen ámbitos de revitalización de la memoria, contribuyen a consolidar la identidad de la comunidad y a fortalecer el sentido de pertenencia al territorio. En este aspecto, las organizaciones cumplen

un rol fundamental en la difusión y conservación del patrimonio, a través de la implementación de prácticas sostenibles que revaloricen y preserven las manifestaciones culturales del destino.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Apoyo a ONGs en la difusión y puesta en valor del patrimonio cultural local.
- Difusión de la gastronomía y artesanías locales, priorizando aquellos que se produzcan con una mirada sostenible.
- Fomentar celebraciones y apoyo a artistas locales, ceremonias, fechas patrias.
- Participación en experiencias vivenciales de transmisión de saberes y técnicas tradicionales.
- Acciones de difusión: campañas de comunicación en redes sociales, cartelera con recomendaciones para el cuidado de los recursos patrimoniales, concursos y talleres de cocina tradicional, etc.

5.3. Integración con el entorno

Asegurar la integración armónica y respetuosa con el entorno natural y cultural

Lograr una correcta integración con el entorno requiere de la adaptación de los espacios físicos y mobiliario a las características predominantes del destino turístico. En este sentido, se recomienda emplear formas arquitectónicas en armonía con el paisaje existente, diseñar con criterios ambientales a largo plazo, utilizando materiales, decoración y técnicas constructivas locales.

Es fundamental minimizar el impacto negativo de las construcciones sobre el ambiente y la comunidad evitando la contaminación sonora y lumínica y dando cumplimiento a los requerimientos legales, de confort térmico, sanitario, de iluminación y habitabilidad de las edificaciones.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Preferencia de tipología arquitectónica y técnicas constructivas locales.
- Respeto por el entorno sin generar alteraciones visuales en el paisaje natural y cultural (materiales empleados, color y tipología de pintura).
- Uso de materiales y decoración locales, ecológicas y reciclables.

Eje 6: Huella de carbono

6.1. Medición de emisiones GEI

Calcular las emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero generadas por la actividad de la organización

El cambio climático es resultado de la acumulación de los Gases de Efecto Invernadero (GEI) atrapados en la atmósfera que provocan el calentamiento global.

La huella de carbono es un indicador que mide la totalidad de GEI emitidos por efecto directo o indirecto de una persona, organización, evento o producto. Considera los 6 Gases de efecto invernadero (GEI) identificados en el Protocolo de Kioto: dióxido de carbono (CO₂), metano (CH₄), óxido nitroso (N₂O), hidrofluorocarbonos (HFC), perfluorocarbonos (PFC) y hexafluoruro de azufre (SF₆); no obstante, la misma se mide en toneladas equivalentes de dióxido de carbono, a fin de poder expresar las emisiones de los GEI en una unidad común.

Las metodologías más utilizadas a nivel internacional para la medición de la Huella de Carbono son PAS 2050, ISO 14064, GHG Protocol.

Se comienza por la definición de “año base” que permitirá a la organización dar seguimiento a las emisiones en el tiempo. Por lo general, se lo define como el primer año para el que se realiza el cálculo de la huella de carbono.

Se distinguen tres tipos de emisiones para las organizaciones:

- 1 **Emisiones de alcance 1:** “Emisiones Directas”, incluyen aquellas que provienen de fuentes que son propiedad de la organización o controladas

por ésta. Por ejemplo, generadas por el uso de combustibles fósiles en maquinaria o vehículos propiedad de la organización, por pérdidas de gases refrigerantes, o por reacciones químicas durante los procesos productivos de la organización.

- ② **Emisiones de alcance 2:** “Emisiones indirectas por energía”, incluyen aquellas asociadas a la energía que consume la organización. Son los gases de efecto invernadero emitidos por el productor de la energía requerida por la organización.
- ③ **Emisiones de alcance 3:** “Otras emisiones indirectas”, Son las atribuibles a los productos y servicios adquiridos por la organización, que a su vez habrán generado emisiones previamente para ser producidos.

Finalmente, se realiza el cálculo aplicando la fórmula: **Huella de Carbono = Dato de actividad x Factor de emisión.**

Calcular la Huella de Carbono le permite a la organización conocer la cantidad de GEI generados y emitidos, establecer medidas de reducción y/o compensación de dichas emisiones y desarrollar indicadores de huella de carbono por cliente, por habitación ocupada, etc.

Por su parte, los hoteles pueden recurrir a la metodología HCMI - Hotel Carbon Measurement Initiative- desarrollada por la Alianza de hospitalidad sostenible (Sustainable Hospitality Alliance) y el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC)³.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Medición de huella de carbono de, al menos, Alcance 1.
- Política de medición anual.
- Indicadores desarrollados.
- Incentivos a clientes y proveedores/as para que midan su huella de carbono.

3. Se puede acceder a la herramienta gratuitamente a través del siguiente enlace:
<https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/>

6.2. Reducción de emisiones GEI

Promover e implementar medidas de reducción de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero, directas e indirectas, generadas por la actividad de la organización y sus clientes.

Habiendo calculado la huella de carbono de la organización, existen diferentes formas de reducirla y contribuir a la lucha contra el cambio climático. La reducción de las emisiones GEI se compone de una serie de actividades y medidas de mitigación, en especial las relacionadas con eficiencia energética, uso de energías renovables y transporte sostenible. Tales medidas conducen a la organización a reducir sus emisiones a la vez que minimizan los costos relacionados con el consumo de energía para iluminación, climatización, calefacción y transporte.

Otra ventaja de implementar medidas de reducción de emisiones es la mejora de la reputación y posicionamiento de la organización, así como también la posibilidad de captar nuevos segmentos de demanda.

Para establecer el Plan de Reducción de Huella de Carbono la organización debe identificar las oportunidades de reducción. El plan debe contener al menos: definición de objetivo de reducción, cuantificación de la reducción programada, año base del objetivo y horizonte temporal.

La comunicación y sensibilización del personal y clientes es clave para asegurar el efectivo cumplimiento de las medidas de reducción propuestas por la organización.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Identificación de las principales fuentes de emisiones directas e indirectas de clientes, personal y organización.
- Plan de reducción de huella de carbono abordando las principales fuentes de emisiones, elaborado y puesto en marcha.
- Campañas de comunicación y sensibilización del personal y clientes sobre la reducción de la huella de carbono (piezas informativas, campañas de acciones concretas con clientes, etc.).

Ejemplos de medidas:

- Implementar medidas de eficiencia energética.

- Emplear energías renovables.
- Utilizar transporte no motorizado.
- Reducir la huella del transporte.
- Optimizar la logística de transporte de las actividades.
- Programa de manejo de almacenamiento adecuado y seguro de sustancias peligrosas (solventes, etc).
- Minimizar el uso de pesticidas, pinturas, desinfectantes, insumos de limpieza, otros productos considerados sustancias nocivas.
- Techos y/o paredes verdes.

6.3. Compensación de emisiones GEI

Promover e implementar medidas de compensación de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero, directas e indirectas, generadas por la actividad de la organización y sus clientes.

Finalmente, hay que mencionar que la organización tiene la posibilidad de compensar sus emisiones que no fueron reducidas mediante proyectos que promueven los sumideros de carbono.

Los sumideros son cualquier sistema, natural o artificial, que absorbe más carbono de la atmósfera del que emite. Entre los principales sumideros de tipo natural se encuentran el suelo (no degradado), los bosques y los océanos, que asimilan el carbono atmosférico y lo transforman en oxígeno, contribuyendo a reducir la cantidad de CO₂ del aire.

El reto de las organizaciones es lograr la neutralidad de carbono, lo que implica alcanzar un resultado neto de cero emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), esto es, emitir a la atmósfera la misma cantidad de gases que se absorben por otras vías. La neutralidad debe ser certificada por un ente externo.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Plantación de árboles (preferentemente autóctonos)
- Muros y/o terrazas verdes

- Invertir en proyectos sostenibles destinados a compensar la huella de carbono
- Contar con un plan integral de reducción y compensación tendiente a alcanzar la neutralidad de carbono

Eje 7: Equipo y ambiente de trabajo

7.1. Capacitación de personal

Proporcionar formación y/o capacitación continua en materia ambiental, cambio climático, igualdad de género, accesibilidad y otras afines, a todos los niveles de la organización y evaluar su grado de eficacia.

Mediante la aplicación de estrategias de formación y/o capacitación continua, la organización puede potenciar el compromiso y motivación del personal, incrementar la productividad y brindar un ambiente laboral favorable.

Por tal motivo, es conveniente identificar y definir las necesidades de capacitación respecto a la gestión sostenible de la organización, así como también los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas por el personal para el desempeño de las responsabilidades ambientales propias de cada puesto de trabajo.

Las temáticas de capacitación solicitadas son:

- Gestión de recursos: gestión de agua, energía, residuos -compostaje, reutilización y reciclaje-.
- Cambio Climático: huella de carbono y medidas de mitigación y adaptación.
- Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- Género y diversidad.
- Discapacidad y accesibilidad turística, etc.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Contar con un plan de capacitación para el personal detallando temática, frecuencia, material a utilizar (enlace a curso o bibliografía/presentación elaborada), persona responsable a cargo -de la organización o externo-, etc.
- Registro fotográfico o certificados de las capacitaciones ya realizadas.

7.2. Programas de salud y bienestar de personal

Diseñar e implementar programas que promuevan la salud y bienestar integral de las personas que trabajan en la organización y sus familias.

Según la OMS, la salud, la seguridad y el bienestar en el ámbito laboral resultan fundamentales para el personal y sus familias, así como también para la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones. Por ello, es de vital importancia que se aplique un proceso de mejora continua para proteger y promover un entorno laboral saludable, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

- salud y de seguridad en el entorno físico de trabajo;
- salud, seguridad y bienestar en el entorno psicosocial de trabajo, con inclusión de la organización del trabajo y de la cultura laboral;
- recursos de salud personal en el lugar de trabajo,
- maneras de participar en la comunidad para mejorar la salud del personal, sus familias y otras personas de la comunidad.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Fomentar hábitos de vida sana tendientes a alcanzar un equilibrio entre la salud física, emocional y mental: incentivar las pausas activas, la alimentación saludable, que el personal se realice chequeos preventivos de salud.
- Generar espacios o fomentar ejercicios de recreación, que estimulen la creatividad, las habilidades artísticas y la formación cultural, la integración y el trabajo en equipo.

- Implementar prácticas que promuevan un balance entre trabajo y tiempo libre.
- Disponer de espacios de lactancia.
- Efectivizar convenios con distintos establecimientos para que el personal tenga reducción de costos (guarderías, gimnasios o polideportivos, opciones de financiación en compras, contratación de viajes, etc.)
- Establecer un sistema de compensaciones y beneficios.
- Brindar posibilidades de capacitación que no estén relacionadas necesariamente al desempeño de las tareas habituales.
- Implementar programas que incluyan y beneficien al personal y sus familias (espacios o jornadas recreativas, vacacionales).
- Priorizar elementos de trabajo con características ergonómicas.

7.3. Seguridad e higiene

Elaborar procedimientos y disponer elementos y tecnologías necesarios para garantizar la seguridad e higiene de la organización.

De acuerdo con lo expresado en la normativa vigente, las organizaciones deben garantizar un ambiente accesible, seguro e higiénico para sus clientes y personal. Esto implica identificar y analizar los riesgos reales y potenciales de servicios e instalaciones y establecer sus correspondientes medidas preventivas.

La gestión integral del riesgo es un proceso continuo de formulación, adopción e implementación de políticas, estrategias y acciones destinadas a la reducción de esos riesgos identificados, el manejo de crisis y la recuperación, con la finalidad de garantizar la protección integral de las personas, las comunidades y el ambiente.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Identificación de riesgos reales y potenciales en las instalaciones.
- Disponer de procedimientos de limpieza y desinfección, garantizando

ambientes desinfectados y libres de agentes contaminantes.

- Contar con señalética de seguridad, plan de emergencias, equipos de extinción vigentes, luces de emergencia, realización de simulacros periódicos.
- Comunicación de contactos de emergencia.
- Atención primaria - primeros auxilios.
- Realizar una correcta manipulación de alimentos, controles bromatológicos, desinfecciones, sanitización, control de plagas.
- Informar y garantizar un correcto uso de maquinaria, fomentar buenas prácticas ergonómicas (interacción entre la persona y el objeto manipulado o tarea a desarrollar).

7.4. Mantenimiento

Establecer e implementar un plan de mantenimiento preventivo de la infraestructura, instalaciones y equipos.

Un correcto mantenimiento de la infraestructura, instalaciones y equipos resulta clave para garantizar la ejecución permanente de los servicios y su grado de calidad, evitar accidentes, reducir gastos innecesarios de insumos y recursos, extender su vida útil y evitar potenciales impactos en el ambiente.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Plan de mantenimiento y prevención de fugas.
- Calendarización de tareas de mantenimiento por equipo, instalaciones e infraestructura.
- Frecuencia de las tareas de mantenimiento.
- Asignación de personas responsables para la actualización y registro del plan, para la realización de la tarea de mantenimiento (interna o externa a la organización).
- Incluir información adicional de interés: año de adquisición, manual de uso, garantías vigentes, cantidad y tipo de tareas de reparación realizadas, etc.

- Registro de mantenimiento de depósito de combustibles y/o sustancias peligrosas para el ambiente.

7.5. Protocolos de prevención y actuación

Elaborar protocolos de prevención y actuación frente a situaciones de crisis, asignando personas responsables que aseguren su cumplimiento.

Un protocolo se refiere a una secuencia detallada de actuación para abordar eficazmente emergencias reales (de peligro inmediato) y percibidas (potencialmente peligrosas) que puedan surgir.

Es esencial que las organizaciones diseñen e implementen protocolos específicos para su prevención y respuesta, ya que estas emergencias pueden convertirse en situaciones de crisis, generando riesgos para la salud y seguridad de las personas, las instalaciones y el ambiente.

Estos procedimientos permiten que el personal identifique rápida y eficientemente el problema y su potencial impacto y adopte un estado proactivo de respuesta, manteniendo el control de la situación y evitando la improvisación.

La organización debe contar con los siguientes protocolos:

- **Protocolo de prevención y actuación frente a casos de violencia por motivos de género** que contemple acciones de prevención, orientación y abordaje de la violencia de género en el lugar de trabajo y el impacto de la violencia doméstica en el ámbito laboral⁴.

Asimismo, es imprescindible dar a conocer y comunicar la existencia de la línea 144, la cual brinda atención, asesoramiento y contención para situaciones de violencias por motivos de género, las 24 horas, de manera gratuita y en todo el país y a su vez, información de las áreas de género que exista a nivel municipal y provincial.

- **Protocolo de actuación frente a crisis sanitarias:** epidemias, pandemias, etc. Por ejemplo, el Ministerio de Turismo y Deportes pone a disposición “Protocolos Covid-19 para el Sector Turístico - Recomendaciones sanitarias y pautas de atención”.

⁴Se sugiere consultar la Guía para la prevención e intervención de situaciones de violencia contra las mujeres en las organizaciones (Instituto Nacional de las Mujeres – 2018) para su elaboración. <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/guiaprevencionsituacionesviolenciaenorganizaciones.pdf>

- **Protocolo de actuación frente a crisis de origen natural:** causadas por la exposición a organismos vivos y sus sustancias tóxicas (como veneno) o enfermedades que portan a través de vectores. Por ejemplo, fauna silvestre e insectos venenosos, plantas venenosas y mosquitos portadores de agentes causantes de enfermedades, como parásitos, bacterias o virus (como malaria, dengue, coronavirus).
- **Protocolo de actuación frente a crisis climáticas:** incendios, sismos, aludes, inundaciones, actividad volcánica, etc.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Elaborar e implementar protocolos que consideren las siguientes acciones:
 - 1 Realizar un diagnóstico de la organización, en cuanto a posibles situaciones de crisis, y de los recursos disponibles para su intervención.
 - 2 Seleccionar personal a cargo de la elaboración del protocolo. Dicho personal deberá contar con cierto entrenamiento en la temática, así como con un perfil interdisciplinario legal, social, económico y de salud. Para ello, será importante participar a todas aquellas áreas que pudieran llegar a intervenir en el proceso (RRHH, Legales, áreas de atención médica -si existiesen- entre otras).
 - 3 Definir quiénes serán las personas y/u organizaciones encargadas de cada etapa del proceso (atención, orientación, acompañamiento y sanción -este último, en casos de violencia de género-), frente a situaciones de crisis.
 - 4 Realizar revisiones periódicas. Se recomienda que estas revisiones se lleven a cabo cada seis meses, con la finalidad de supervisar el funcionamiento y la dinámica del instrumento.
 - 5 Diseñar un registro para el seguimiento de los casos identificados y abordados.

Eje 8: Comunidad, clientes y proveedores/as

8.1 Contribución al desarrollo de la comunidad

Implementar y promover acciones orientadas a mejorar la calidad de vida de la comunidad.

Al aplicar criterios de sostenibilidad, las organizaciones turísticas desarrollan su actividad contemplando no sólo la satisfacción de clientes, sino también minimizando los impactos negativos en el ambiente, potenciando los positivos, atendiendo las necesidades de la comunidad y prestando sus servicios de una manera socialmente responsable.

Las organizaciones pueden convertirse en agentes transformadores y catalizadores de cambios positivos al desarrollar su actividad manteniendo una conducta respetuosa con la sociedad, la legalidad, la ética, la moral y el cuidado del ambiente.

Ante este escenario, el desafío consiste en que las organizaciones pongan en práctica acciones que agreguen valor social y ambiental a sus servicios, incentivando también la participación activa de clientes, personal y proveedores/as a efectos de contribuir al desarrollo de la comunidad local.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Programas de voluntariado realizados tanto por personal como por clientes.
- Contribuir a la conservación de áreas naturales y/o sitios patrimoniales culturales.
- Realizar donaciones en especies a organizaciones sociales, culturales y/o ambientales (blancos y mantelería, materiales de construcción, banco de alimentos, colchones).
- Aportes económicos.
- Promover acciones responsables y respetuosas de turistas en el destino y con la comunidad local (por ejemplo, decálogo de turista responsable).
- Adhesión a programas o iniciativas locales, nacionales o internacionales: Código Ético Mundial para el Turismo (OMT); Código de conducta para la

protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en el sector turístico; Coalición Futuro de Turismo; etc.

- Promover la inclusión de personas en situación de vulnerabilidad (taller de oficios, capacitaciones, inserción laboral).

8.2. Cooperación con otras empresas y organizaciones

Generar alianzas estratégicas para articular y consolidar acciones cooperadas entre los sectores público, privado, académico y la comunidad.

Las organizaciones se benefician al constituir redes, asociaciones o espacios de encuentro que contribuyan a aportar soluciones colectivas a necesidades compartidas, a orientar su accionar y a consolidar una cultura de cooperación y colaboración.

Las alianzas sólidas, inclusivas e integradas por distintos grupos de interés resultan fundamentales para mejorar el desempeño de la organización en pos de su contribución al desarrollo turístico sostenible. A través de ellas, se movilizan e intercambian conocimientos, experiencias, tecnología y recursos financieros que le permitirán alcanzar sus objetivos de manera eficiente.

Para ello, es necesario identificar a los sectores que conforman la cadena de valor turístico en todos sus niveles, con quienes puede aunar esfuerzos y articular redes: público (nacional, provincial y municipal), privado (cámaras, asociaciones, etc), tercer sector (ONGs, fundaciones, etc), académico (universidades, terciarios, etc), organizaciones internacionales (OMT, GSTC, FAO, PNUMA, PNUD, etc).

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Registro de acciones de cooperación realizadas y trabajo en red (cámaras, asociaciones).
- Convenios celebrados.
- Evaluación de la eficacia de las acciones realizadas.

Ejemplos de acciones cooperadas:

- visitas guiadas de reserva naturales a estudiantes de escuelas públicas;

desarrollo o patrocinio de circuito o sendero entre distintas organizaciones que prestan sus servicios y además contribuyen con su mantenimiento (de instalaciones, colocación de cestos de residuos);

- hoteles reconvertidos en espacios de coworking;
- campañas cooperadas (de comunicación, participación en ferias);
- contribución a actividades académicas de enseñanza, investigación y extensión;
- pasantías y prácticas laborales; etc.

8.3. Política de compra responsable

Implementar acciones que garanticen modalidades de compra de productos y contratación de servicios responsables, priorizando proveedores/as locales

Una política de compra y contratación responsable consiste en el proceso a través del cual una organización adquiere bienes y servicios para satisfacer sus necesidades, utilizando sus recursos de manera eficiente y, al mismo tiempo, reduciendo las emisiones GEI, minimizando el uso de los recursos naturales, materiales tóxicos y emisiones de desperdicios y contaminantes.

Esta modalidad de consumo genera beneficios que repercuten tanto en la organización como en sus clientes, la comunidad y el ambiente. Algunos de ellos son:

- Beneficios ambientales: reduce impactos ambientales como la deforestación, la generación de GEI, la generación excesiva de residuos; promueve el uso de recursos renovables y el uso eficiente de recursos como agua y energía.
- Beneficios económicos: apoya la calidad e innovación en los procesos; el desarrollo de emprendimientos, pequeñas y medianas empresas; valoriza el dinero pagado a cambio de un producto o servicio, considerando el ciclo de vida del mismo y su durabilidad.
- Beneficios sociales: contribuye directa o indirectamente a mejorar la calidad de vida de las personas, tanto en la organización como fuera de ella;

promueve conductas de consumo responsable y genera concientización ambiental y social.

Otra estrategia a implementar en esta línea son las prácticas comerciales justas. Esto significa que la organización contempla en su política de compra y contratación el bienestar social, económico y ambiental de emprendedores, emprendedoras, pequeños productores, productoras y contribuyendo al desarrollo local, sin maximizar las ganancias a sus expensas. Mantiene relaciones a largo plazo basadas en la solidaridad, la confianza y el respeto mutuo, evita la competencia desleal, así como también reconoce, promueve y protege la identidad cultural y las habilidades tradicionales reflejadas en los diseños artesanales, productos alimentarios y otros servicios relacionados.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Planificación estratégica de las compras a realizar evitando el desperdicio; contar con procedimientos de compra y contratación que contemplen criterios ambientales en la selección de proveedores/as, bienes y servicios.
- Criterios de selección de proveedores/as: priorizar la contratación de proveedores/as locales; con certificaciones en materia ambiental o gestión de calidad; que implementen buenas prácticas ambientales; contar con un registro de proveedores/as comprometidos con la sostenibilidad, etc.
- Criterios de selección en la compra: priorizar la compra de productos locales; según estacionalidad; productos certificados por FSC; de bajo impacto ambiental (ecológicos, a granel, sin envases o con envases reciclables o biodegradables); bienes de larga duración; productos sin aditivos o conservantes adicionales; entre otros.
- Realizar compras conjuntas.

8.4. Satisfacción de clientes

Medir y evaluar la satisfacción de clientes respecto de la calidad del servicio y las prácticas sostenibles adoptadas por la organización

“La satisfacción del cliente es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes” (ISO 9000:2015).

Por ello, es importante que la organización conozca la opinión de sus clientes acerca del servicio brindado, incluyendo las prácticas sostenibles adoptadas, por cuanto le posibilita establecer una primera medida de la calidad. Si bien es imprecisa al estar asociada a las expectativas de cada persona, le permite conocer en qué aspectos puede mejorar, reducir la brecha generada entre lo que sus clientes esperaban del servicio demandado y lo que efectivamente percibieron del mismo y así, lograr su satisfacción.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Implementar un sistema de medición de la satisfacción de clientes respecto a la calidad del servicio y la gestión sostenible de la organización.
- Contar con registros de medición.
- Contar con un canal de recepción de quejas y sugerencias (encuestas de satisfacción, libros de quejas y sugerencias, seguimiento de comentarios en foros y redes sociales, análisis de la reputación online de la organización), así como procedimientos para su gestión (tratamiento, respuesta y acciones de mejora).
- Evidenciar las acciones preventivas y correctivas.

Conexión con Directriz 9.1 - Objetivos y metas

(la devolución de clientes impactará en la definición de metas y objetivos y en el PHVC)

Eje 9: Planificación y mejora continua

9.1. Objetivos y metas ambientales

Definir los objetivos y metas ambientales que orienten a la organización hacia la mejora continua asegurando la disponibilidad de recursos necesarios para su consecución.

Los objetivos expresan el compromiso asumido por la organización en relación a la actividad ambiental. Las metas, por su parte, son logros concretos y cuantificables. Tanto los objetivos como las metas deben ser coherentes con la política ambiental definida por la organización, deben ser medibles, poseer un horizonte temporal específico y requieren la definición de personas responsables para su ejecución, seguimiento y actualización.

Asimismo, es importante considerar que la asignación y gestión de los recursos económicos es vital para el logro de los objetivos propuestos y la concreción de proyectos que contribuyan al desarrollo sostenible de la organización y el destino.

Finalizado el periodo previsto para la ejecución de los objetivos y metas establecidos, se procederá a su revisión, análisis y establecimiento de nuevos objetivos y metas más ambiciosos, consolidando de este modo el camino hacia la mejora continua de la organización.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Objetivos y metas definidos relativos a gestión eficiente de agua, energía, residuos y/o aspectos ambientales significativos para la organización.
- Especificación de plazos, personas o áreas responsables de la ejecución, recursos económicos (presupuesto asignado).
- Plan de acción propuesto para el logro de los objetivos establecidos.
- Otras temáticas a considerar en la elaboración de objetivos: GEI, capacitaciones, comunicación, acciones de contribución a la comunidad, entre otros.

9.2. Monitoreo, control y evaluación

Medir y evaluar el nivel de avance y cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

El monitoreo y control permiten detectar el nivel de avance y cumplimiento de los objetivos y metas establecidos. Requieren la asignación de personas responsables encargadas de revisar periódicamente el comportamiento de los indicadores y medir los resultados alcanzados. Este seguimiento facilitará la detección de oportunidades de mejora, así como la retroalimentación de la planificación ambiental y general de la organización.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

Energía: porcentaje de energía que proviene de fuentes renovables.

- Consumo por cliente, por noche por porcentaje de ocupación, por mes, por habitación, por comensal, por área/departamento; porcentaje por tipo de energía (energía eléctrica, gas natural, GLP, leña, petróleo, bencina, etc).

Agua: existencia de un plan de uso racional del agua

- Volumen de agua en m³, consumidos por área y clientes.
- Cantidad (m³) de agua no consumida comparado con el período anterior.
- Volumen total de agua reciclada y reutilizada.
- Tecnologías eficientes y sistemas de ahorro de agua implementados.

Residuos: contar con registros de medición de residuos generados:

- por cliente, por porcentaje de ocupación;
- por período de tiempo (ej: mensual, por temporada);
- por área o proceso de trabajo;
- por tipo de residuo: porcentaje de residuos reutilizados, porcentaje de residuos reciclados.

9.3. Comunicación sostenible

Difundir periódicamente a todas las partes interesadas los objetivos, avances y logros de la gestión sostenible de la organización.

Una buena estrategia de comunicación de la organización que implementa un sistema de gestión sostenible se basa en un mensaje preciso sobre su política ambiental, valores, objetivos, programas, logros y avances en materia de sostenibilidad.

Posicionarse como una organización sostenible requiere de la definición de instrumentos y estrategias de comunicación tanto interna como externa, identificando los medios y canales de comunicación más efectivos para hacer llegar el mensaje a todas las partes interesadas.

Sugerencias para la implementación de la Directriz:

- Considerar los instrumentos a utilizar, grupos destinatarios, canales, periodicidad de la comunicación.
- Contemplar una comunicación interna y externa basada en la utilización de un lenguaje inclusivo, no sexista, libre de sesgos y con formato accesible.
- Ejemplos de herramientas de comunicación sostenible: publicaciones en redes, diarios, presentaciones, videos, reporte anual de sostenibilidad, incluyendo vinculación con Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Capítulo 3: Evaluación

Criterios de evaluación

Finalizado el proceso de implementación del programa, el equipo implementador visitará nuevamente a la organización turística para efectuar la Evaluación Final, analizando el grado de cumplimiento de cada una de las Directrices planteadas.

Cada Directriz es evaluada según el nivel de cumplimiento alcanzado:

- **No implementa:** La organización no ha realizado ninguna acción.
- **Implementación parcial:** La organización implementa o documenta en forma parcial.
- **Implementación completa:** la organización implementa y documenta la directriz en forma completa.

Para poder realizar la evaluación, se optó por un modelo cuantificable, debido a que aporta las siguientes ventajas:

- Permite realizar comparaciones en el tiempo, observar mejoras y plantear objetivos medibles con indicadores de referencia.
- Permite determinar claramente el estado actual de la empresa respecto al modelo de gestión ambiental planteado por las Directrices.
- Permite identificar las mejoras necesarias para alcanzar el máximo puntaje.

Bibliografía

Libros y publicaciones

ARGENTINA. Congreso de la Nación. Ley Nacional de Turismo N° 25.997. Sancionada el 16 de diciembre de 2004, promulgada el 5 de enero de 2005 y publicada en el Boletín Oficial Nacional el 7 de enero de 2005.

ARGENTINA. Congreso de la Nación. Ley N° 27.287 - Sistema Nacional para la Gestión Integral del Riesgo y la Protección Civil. Sancionada el 28 de septiembre de 2016, promulgada el 19 de octubre de 2016 y publicada en el Boletín Oficial Nacional el 20 de octubre de 2016.

ARGENTINA. Instituto Nacional de las Mujeres (2018). Guía para la prevención e intervención de situaciones de violencia contra las mujeres en las organizaciones.

ARGENTINA. Ministerio de Seguridad. Disposición 1/2015 - Glosario integrado de protección civil y gestión integral del riesgo. Sancionada el 06 de febrero de 2015 y publicada en el Boletín Oficial Nacional el 11 de febrero de 2015.

ARGENTINA. Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca (2016). Valoremos los alimentos: Manual para aprovechar al máximo los alimentos y evitar el desperdicio.

ARGENTINA. Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca (2017). Valoremos los alimentos: Guía integral para municipios. Plan Nacional de Reducción de Pérdidas y Desperdicio de Alimentos.

ARGENTINA. Ministerio de Energía y Minería y Ministerio de Turismo (2017). Cómo ser una organización turística sustentable. Guía para alojamientos, restaurantes y agencias de viajes.

ARGENTINA. Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad. (Re) Nombrar: Guía para una comunicación con perspectiva de género.

ARGENTINA. Ministerio de Turismo y Deportes. Directrices de Competitividad para Organizaciones Turísticas.

ARGENTINA. Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable (2019). Bares y Pubs Sustentables: Guía nacional de buenas prácticas ambientales.

ARGENTINA. Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable (2019). Manual de métricas e indicadores para emprendimientos sustentables.

ASOCIACIÓN DE HOTELES DE TURISMO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA. Programa de certificación en sustentabilidad: Hoteles Más Verdes.

ASOCIACIÓN DE HOTELES DE TURISMO DE LA REPÚBLICA ARGENTINA (2017). Responsabilidad social en la industria hotelera. Compromiso del hotel con el desarrollo sustentable.

CIUDAD AUTÓNOMA DE BUENOS AIRES. Agencia de Protección Ambiental (2020). Guía práctica de gestión sostenible de los residuos.

ESPAÑA. Ministerio para la Transición Ecológica. Guía para el cálculo de la huella de carbono y para la elaboración de un plan de mejora de una organización.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (ISO)

- Norma Internacional ISO N° 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y Vocabulario.
- Norma Internacional ISO N° 14001:2015. Sistema de Gestión Ambiental (SGA).
- Norma Internacional ISO N° 14067:2018. Gases de efecto invernadero — Huella de carbono de productos — Requisitos y directrices para cuantificación.
- Norma Internacional ISO N° 21401:2018. Turismo y servicios relacionados. Sistema de gestión de la sostenibilidad para alojamientos.
- Norma Internacional ISO N° 26000:2010. Responsabilidad Social.

IPCC, 2018: Anexo I: Glosario [Matthews J.B.R. (ed.)]. En: Calentamiento global de 1,5 °C, Informe especial del IPCC sobre los impactos del calentamiento global de 1,5 °C con respecto a los niveles preindustriales y las trayectorias correspondientes que deberían seguir las emisiones mundiales de gases de efecto invernadero, en el contexto del reforzamiento de la respuesta mundial a la amenaza del cambio climático, el desarrollo sostenible y los esfuerzos por erradicar la pobreza [Masson-Delmotte V., P. Zhai, H.-O. Pörtner, D. Roberts, J. Skea, P.R. Shukla, A. Pirani, W. Moufouma-Okia, C. Péan, R. Pidcock, S. Connors, J.B.R. Matthews, Y. Chen, X. Zhou, M.I. Gomis, E. Lonnoy, T. Maycock, M. Tignor y T. Waterfield (eds.)].

IPCC AR5. Allwood J.M., V. Bosetti, N.K. Dubash, L. Gómez-Echeverri, y C. von Stechow, 2014: Glosario. En: Cambio climático 2014: Mitigación del cambio climático. Contribución del Grupo de trabajo III al Quinto Informe de Evaluación del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático [Edenhofer, O., R. Pichs-Madruga, Y. Sokona, E. Farahani, S. Kadner, K. Seyboth, A. Adler, I. Baum, S. Brunner, P. Eickemeier, B. Kriemann, J. Savolainen, S. Schlömer, C. von Stechow, T. Zwickel y J.C. Minx (eds.)]. Cambridge University Press, Cambridge, Reino Unido, y Nueva York, NY, Estados Unidos de América.

WRI y WBCSD "GHG Protocol": Protocolo de Gases Efecto Invernadero. Estándar Corporativo de Contabilidad y Reporte (edición revisada).

FUNDACIÓN HELVEX (2017). Lineamientos de participación para el proceso de obtención del Distintivo Hotel Hidro Sustentable VI.

LABORATORIO TECNOLÓGICO DEL URUGUAY. A. Olivera y S. Cristobal (2014). Gestión de la Huella de Carbono en Turismo.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (2010). Ambientes de Trabajo Saludables: un modelo para la acción. Para empleados, trabajadores, autoridades normativas y profesionales.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2020). Consejos prácticos para un viajero responsable.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2021). UNWTO Investment Guidelines: Enabling frameworks for tourism investment.

O. BELLO, A. BUSTAMENTE y P. PIZARRO - CEPAL (2020). Planificación para la reducción del riesgo de desastres en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. ISBN 978 92 4 359931 1

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL MEDIO AMBIENTE - CEPAL (2010). El ABC del CPS. Aclarando conceptos sobre el consumo y la producción sostenibles.

THE TEMPLE BAR, MÁS OXÍGENO y MINISTERIO DE AMBIENTE Y ESPACIO PÚBLICO DE LA CIUDAD DE BUENOS AIRES (2018). Bares conscientes: Guía de mejores prácticas ambientales.

UNESCO (2014). Indicadores UNESCO de cultura para el desarrollo. Manual metodológico. Capítulo Patrimonio. Páginas 131 a 140.

WORLD WILD FUND FOR NATURE y AMERICAN HOTEL AND LODGING ASSOCIATION (2016). Hotel | Kitchen: Lucha contra el desperdicio de alimentos en los hoteles.

Recursos electrónicos

ARGENTINA. Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca. Legislación Ley Donal. [En línea. Fecha de consulta: 23 de junio de 2021]. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/agricultura/legislacion-ley-donal>

ARGENTINA. Secretaría de Energía. ¿Qué son las energías renovables? [En línea. Fecha de consulta: 23 de junio de 2021]. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/economia/energia/energia-electrica/renovables/que-son-las-energias-renovables>

ARGENTINA. Secretaría de Energía. Eficiencia Energética. [En línea. Fecha de consulta: 23 de junio de 2021]. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/economia/energia/eficiencia-energetica>

ARGENTINA. Secretaría de Energía. Usemos nuestra energía de manera inteligente. [En línea. Fecha de consulta: 30 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/economia/energia/uso-inteligente>

ARGENTINA. Secretaría de Energía. Uso racional y eficiente de la energía. Manual educativo para docentes. [En línea. Fecha de consulta: 30 de agosto de 2021]. Disponible en: <https://scripts.minem.gob.ar/octopus/archivos.php?file=7652>

ARGENTINA. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. ¿Qué es la neutralidad de carbono?. [En línea. Fecha de consulta: 23 de junio de 2021]. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/ambiente/contenidos/neutralidad-de-carbono>

ARGENTINA. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Economía circular. [En línea. Fecha de consulta: 23 de junio de 2021]. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/ambiente/accion/economia-circular>

ARGENTINA. Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Residuos especiales de generación universal. [En línea. Fecha de consulta: 23 de junio de 2021]. Disponible en: <https://www.argentina.gob.ar/ambiente/control/especiales>

WORLD FADE TRADE ORGANIZATION - LATIN AMERICA. Comercio Justo. [En línea. Fecha de consulta: 23 de junio de 2021]. Disponible en: <http://www.wfto-la.org/comerciojusto/>

Sitios webs consultados

Dónde Reciclo ONG
www.dondereciclo.org.ar

Future of Tourism
www.futureoftourism.org

Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación
www.argentina.gob.ar/turismoydeportes

Organización Internacional de Normalización (ISO)
www.iso.org

Organización Mundial de Turismo (OMT)
www.unwto.org/es

Organización Mundial de Turismo (OMT) - Tourism for SDGS
www.tourism4sdgs.org

Organización de las Naciones Unidas (ONU)
www.un.org/es

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y Agricultura (FAO)
www.fao.org

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura
(UNESCO)
es.unesco.org

Glosario

Acción por el clima: se refiere a los esfuerzos por medir y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reforzar la capacidad de adaptación a los impactos inducidos por el clima

Adaptación: En los sistemas humanos, el proceso de ajuste al clima real o proyectado y sus efectos, a fin de moderar los daños o aprovechar las oportunidades beneficiosas. En los sistemas naturales, el proceso de ajuste al clima real y sus efectos; la intervención humana puede facilitar el ajuste al clima proyectado y sus efectos.

Biocombustible: Combustible, generalmente líquido, producido a partir de biomasa. Los biocombustibles actualmente incluyen el bioetanol derivado de la caña de azúcar o del maíz, el biodiésel derivado de la canola o la soja, y el licor negro derivado del proceso de fabricación de papel. Véanse también Bioenergía y Biomasa.

Biodiversidad: Por diversidad biológica se entiende la variabilidad de organismos vivos de cualquier fuente, incluidos, entre otros, los ecosistemas terrestres y marinos y otros ecosistemas acuáticos y los complejos ecológicos de los que forman parte; comprende la diversidad dentro de cada especie, entre las especies y de los ecosistemas (Naciones Unidas, 1992).

Biomasa: Masa total de organismos vivos presentes en un área o volumen dados. El material vegetal muerto se puede incluir como biomasa muerta. Por biomasa tradicional se entiende la biomasa –leña, carbón vegetal, residuos agrícolas y estiércol animal– utilizada con las denominadas tecnologías tradicionales como los fuegos abiertos para cocinar, los hornos rústicos y los hornos para pequeñas industrias.

Calentamiento global: Aumento estimado de la temperatura media global en superficie promediada durante un período de 30 años, o durante el período de 30 años centrado en un año o decenio particular, expresado en relación con los niveles preindustriales, a menos que se especifique de otra manera. Para los períodos de 30 años que abarcan años pasados y futuros, se supone que continúa la actual tendencia de calentamiento multidecenal.

Cambio climático: El cambio climático hace referencia a una variación del estado del clima identificable (p. ej., mediante pruebas estadísticas) en las variacio-

nes del valor medio o en la variabilidad de sus propiedades, que persiste durante períodos prolongados, generalmente décadas o períodos más largos. La Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC), en su artículo 1, define el cambio climático como “cambio de clima atribuido directa o indirectamente a la actividad humana que altera la composición de la atmósfera global y que se suma a la variabilidad natural del clima observada durante períodos de tiempo comparables”. La CMNUCC diferencia, pues, entre el cambio climático atribuible a las actividades humanas que alteran la composición atmosférica y la variabilidad climática atribuible a causas naturales.

Calidad: Grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos (Fuente: Fundamentos y vocabularios IRAM-ISO 9000).

Combustibles fósiles: Combustibles basados en carbono procedentes de depósitos de hidrocarburos fósiles, incluidos el carbón, el petróleo y el gas natural.

Contaminación atmosférica: Degradación de la calidad del aire que tiene efectos negativos para la salud humana o el entorno natural o edificado, debido a la introducción en la atmósfera, a través de procesos naturales o actividades humanas, de sustancias (gases, aerosoles) que conllevan efectos nocivos directos (contaminantes primarios) o indirectos (contaminantes secundarios).

Descarbonización: Proceso mediante el cual países, personas u otras entidades procuran lograr una existencia sin consumo de carbono de origen fósil. La descarbonización generalmente hace referencia a la reducción de las emisiones de carbono asociadas a la electricidad, la industria y el transporte.

Despilfarro de alimentos: El despilfarro de alimentos abarca la pérdida de alimentos (durante la elaboración y el transporte de los alimentos) y el desperdicio de alimentos (generado por el consumidor) (FAO, 2013).

Dióxido de carbono (CO₂): El CO₂, que es un gas de origen natural, también es un subproducto de la quema de combustibles fósiles (como el petróleo, el gas y el carbón), de la quema de biomasa, de los cambios de uso de la tierra y de procesos industriales (p. ej., la producción de cemento). Es el principal gas de efecto invernadero (GEI) antropógeno que afecta al equilibrio radiativo de la Tierra. Es el gas utilizado como referencia para medir otros GEI, por lo que su potencial de calentamiento global (PCG) es igual a 1.

Directrices: Son recomendaciones, sugerencias o lineamientos que plantean

una propuesta de mejora aplicable a distintos tipos de empresas turísticas y cuya implementación es de carácter voluntario.

Ecosistema: Unidad funcional que consta de organismos vivos, su entorno no vivo y las interacciones entre ellos. Los componentes incluidos en un ecosistema concreto y sus límites espaciales dependen del propósito para el que se define el ecosistema: en algunos casos están relativamente diferenciados, mientras que en otros son difusos. Los límites de los ecosistemas pueden variar con el tiempo. Los ecosistemas se organizan dentro de otros ecosistemas, y la escala a la que se manifiestan puede ser desde muy pequeña hasta el conjunto de la biosfera. En la era actual, la mayoría de los ecosistemas o bien contienen seres humanos como organismos fundamentales, o bien están influidos por los efectos de las actividades humanas en su entorno.

Educación Ambiental: Es un proceso continuo en el cual las personas y la colectividad toman conciencia de su medio y adquieren los valores, las competencias y la voluntad para hacerles capaces de actuar en la resolución de los problemas actuales y futuros del ambiente.

Eficiencia energética: Relación entre la producción de energía útil o servicios energéticos u otro producto físico útil que se obtiene por medio de un sistema, un proceso de conversión o una actividad de transmisión o almacenamiento y la cantidad de energía consumida (medida en kWh kWh⁻¹, toneladas/kWh⁻¹ o en cualquier otra medida física del producto útil, como la tonelada/km transportada). La eficiencia energética suele describirse en términos de intensidad energética. En el contexto de las políticas, la “eficiencia energética” suele presentarse como las medidas destinadas a reducir la demanda de energía a través de opciones tecnológicas, como el aislamiento de los edificios, electrodomésticos más eficientes, equipos de iluminación eficientes y vehículos eficientes, entre otras.

Energía eólica: Energía cinética procedente de las corrientes de aire que surgen de un calentamiento irregular de la superficie de la Tierra. Un aerogenerador es una máquina rotatoria que convierte la energía cinética del viento en energía mecánica haciendo girar el eje del generador para producir electricidad. Un molino de viento tiene aspas o paletas oblicuas y la energía mecánica obtenida se utiliza en su mayor parte directamente para, por ejemplo, extraer agua. Un parque eólico, una planta eólica o una central eólica es un grupo de aerogeneradores conectados a un sistema de suministro común a través de un sistema de transformadores, líneas de transmisión y (por lo general) una subestación.

Energía hidroeléctrica: Energía captada del flujo de agua.

Energía solar: Energía procedente del Sol. Generalmente el término se utiliza para indicar energía obtenida de la radiación solar en forma de calor o de luz que se transforma en energía química mediante una fotosíntesis natural o artificial, o mediante paneles fotovoltaicos y que se convierte directamente en electricidad.

Gas de Efecto Invernadero (GEI): Componente gaseoso de la atmósfera, natural o antropógeno, que absorbe y emite radiación en determinadas longitudes de onda del espectro de radiación terrestre emitida por la superficie de la Tierra, por la propia atmósfera y por las nubes. Esta propiedad ocasiona el efecto invernadero. El vapor de agua (H₂O), el dióxido de carbono (CO₂), el óxido nitroso (N₂O), el metano (CH₄) y el ozono (O₃) son los gases de efecto invernadero primarios de la atmósfera terrestre. Asimismo, la atmósfera contiene cierto número de gases de efecto invernadero enteramente antropógeno, como los halocarbonos u otras sustancias que contienen cloro y bromo, y contemplados en el Protocolo de Montreal. Además del CO₂, el N₂O y el CH₄, el Protocolo de Kyoto contempla los gases de efecto invernadero: hexafluoruro de azufre (SF₆), los hidrofluorocarbonos (HFC) y los perfluorocarbonos (PFC).

Factor de emisión (referido a los inventarios de emisiones): Coeficiente que relaciona los datos de actividad con la cantidad del compuesto químico que constituye la fuente de las últimas emisiones. Los factores de emisión se basan a menudo en una muestra de datos sobre mediciones, calculados como promedio para determinar una tasa representativa de las emisiones correspondientes a un determinado nivel de actividad en un conjunto dado de condiciones de funcionamiento (Directrices del IPCC, versión revisada en 1996).

Huella de carbono: identifica la cantidad de emisiones de GEI que son liberadas a la atmósfera como consecuencia del desarrollo de cualquier actividad; permite identificar todas las fuentes de emisiones de GEI y establecer a partir de este conocimiento, medidas de reducción efectivas.

Impacto Ambiental: Cualquier cambio en el ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una empresa (Fuente: ISO 14001).

Medidas de mitigación: En el contexto de la política climática, las medidas de mitigación son tecnologías, procesos o prácticas que contribuyen a la mitiga-

ción, por ejemplo, tecnologías de energía renovable, procesos de minimización de desechos y prácticas que promueven el uso del transporte público.

Mitigación (del cambio climático): Intervención humana destinada a reducir las emisiones o mejorar los sumideros de gases de efecto invernadero.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad (Fuente: ISO 9000:2015).

Política Ambiental: Intenciones globales y orientación de una organización. Proveen el marco de referencia específico que regula la conducta ambiental, en el desarrollo de sus actividades, ya sean actividades específicas o en todas las emprendidas por la organización.

Proveedor/ra: incluye a personas independientes, empresas, asociaciones, organizaciones benéficas, instituciones o combinación de éstas (públicas, privadas o mixtas), que proveen un producto y/o servicio.

Resiliencia: Capacidad de los sistemas sociales, económicos y ambientales de afrontar un suceso, tendencia o perturbación peligrosos respondiendo o reorganizándose de modo que mantengan su función esencial, su identidad y su estructura, y conservando al mismo tiempo la capacidad de adaptación, aprendizaje y transformación.

Sistema de Gestión: Conjunto de elementos de una organización interrelacionados o que interactúan para establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos (Fuente: ISO 9000:2015).

Sumidero: Reservorio (de origen natural o producto de la actividad humana, en suelos, océanos y plantas) en el que un gas de efecto invernadero, un aerosol o un precursor de un gas de efecto invernadero se almacenan.

Violencia por motivos de género: Toda conducta, acción u omisión que, de manera directa o indirecta, tanto en el ámbito público como en el privado, basada en una relación desigual de poder, afecte su vida, libertad, dignidad, integridad física, psicológica, sexual, económica o patrimonial, como así también su seguridad personal. Quedan comprendidas las perpetradas desde el Estado o por sus agentes.

Se considera violencia indirecta toda conducta, acción omisión, disposición, criterio o práctica discriminatoria que ponga a la mujer en desventaja con respecto al varón (Fuente: Ley Nacional Nro. 26.485).

Autoridades Nacionales

Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación

Ministro Dr. Matías Daniel LAMMENS

Secretaría de Desarrollo Estratégico

Subsecretaría de Calidad, Accesibilidad y Sustentabilidad del Turismo Nacional
Subsecretaria Lic. María Inés ALBERGUCCI

Dirección Nacional de Calidad e Innovación Turística

Director Nacional Ing. Hernán ROITMAN

Editor Responsable: Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación

Equipo Técnico de la Dirección Nacional de Calidad e Innovación Turística:

Edición 2021: Cardozo, Natalia - Havrylets, Helena - Ibarlucía, Macarena

Colaboración: Briñón, Marina Marconi, Yanina