Manual de buenas prácticas en sostenibilidad para agencias de viajes, oficinas de turismo y guías turísticos

DEPUTACIÓN PONTEVEDRA

ríasbaixas

Índice

00. Introducción | 5

01. Mejorando el servicio de manera sostenible

1.1. Informa 11
1.2. Fomenta el desarrollo local 12
1.3. Fomenta un trato adecuado a las personas 12
1.4. Respeta la diversidad 12
1.5. Contribuye a la conservación del patrimonio 13
1.6. Contribuye a la preservación ambiental 14
1.7. Elige productos y servicios sostenibles 15
1.8. Fomenta el transporte sostenible 15

02. Contribuyendo a la sostenibilidad desde las propias instalaciones

2.1. Uso eficiente del auga | 17

2.2. Uso eficiente de la energía | 17

2.2.1. Iluminación
2.2.2. Climatización
2.2.3. Equipos electrónicos

2.3. Vehículos de la entidad | 19

2.4. Gestión de compras | 20

2.4.1. Proveedores de actividades y servicios turísticos
2.4.2. Papel
2.4.3. Equipos informáticos
2.4.4. Material publicitario

2.5. Gestión de residuos | 22

2.6. Limpieza de instalaciones | 23

2.7. Zonas verdes | 23

2.8. Contratación y generación de empleo | 24

2.9. Comunicación | 25

2.9.1. Personal
2.9.2. Clientela-turistas
2.9.3. Calidad y satisfacción de la clientela-turistas

2.10. Gestión sostenible de la entidad | 27

2.11. Política de sostenibilidad | 28

03. Rol de las y los guías turísticos para alcanzar un turismo más sostenible

3.1. Ámbito sociocultural | 30

3.2. Ámbito medioambiental | 31

04. Autoauditoría ambiental

4.1. Gestión sostenible	33
4.2. Cuidado del medio ambiente	33
4.3. Agua	33
4.4. Energía	34
4.5. Residuos	34
4.6. Zonas verdes	35
4.7. Compras	35
4.8. Ruido	35

05. Bibliografía | 36

06. Más información | 37

00. Introducción

Esta es una guía práctica de consejos con la que se pretende ayudar a organizar viajes que sean una experiencia enriquecedora y sostenible basada en los **17 Objetivos de Desarrollo Sostenible** establecidos en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en el Código Ético Mundial para el Turismo de la Organización Mundial del Turismo y en la Carta Mundial de Turismo Sostenible ST+20.

Las y los turistas tienen un impacto directo o indirecto en la sostenibilidad económica, sociocultural y ambiental del lugar que visitan. **El objetivo es que esta actividad no produzca un impacto negativo, o que este sea el menor posible.**

Como las actividades y servicios turísticos implican necesariamente un uso del territorio y de sus recursos, las prácticas sostenibles permitirán mantener un entorno ambiental, natural y patrimonial más cuidado y atractivo para las y los turistas y la población local.

Las agencias de viajes y las oficinas de turismo son un elemento importante en la cadena del turismo, dado que se encargan de promocionar los recursos turísticos de una zona. Tienen una gran capacidad para influir en el desarrollo de un turismo más sostenible y responsable, ya que tienen relación con prácticamente todas las actividades y los productos que forman parte de la oferta turística.

La actividad turística que se desarrolla en un destino lleva aparejados una serie de factores que interfieren, positiva o negativamente, en la comunidad local.

Las agencias de viajes están entre los principales promotores de un destino: a través de la oferta de sus paquetes turísticos, llegan a un importante número de turistas y son especialistas en reunir los servicios y los productos que ofrece un destino y que serán los que utilicen las viajeras y viajeros.

Las agencias de viajes juegan un papel importante, porque, en gran medida, tienen en sus manos a decisión de ofrecerles a las viajeras y viajeros programas y productos turísticos de unas determinadas características.

También pueden demandar nuevos y mejores negocios turísticos, originados y gestionados por la comunidad local, para incorporar a sus programas y definir ciertos requisitos específicos para estos.

Este manual para agencias de viajes y oficinas de turismo contiene numerosas recomendaciones para implantar una política de sostenibilidad a la hora de trabajar y ofrecer sus servicios.

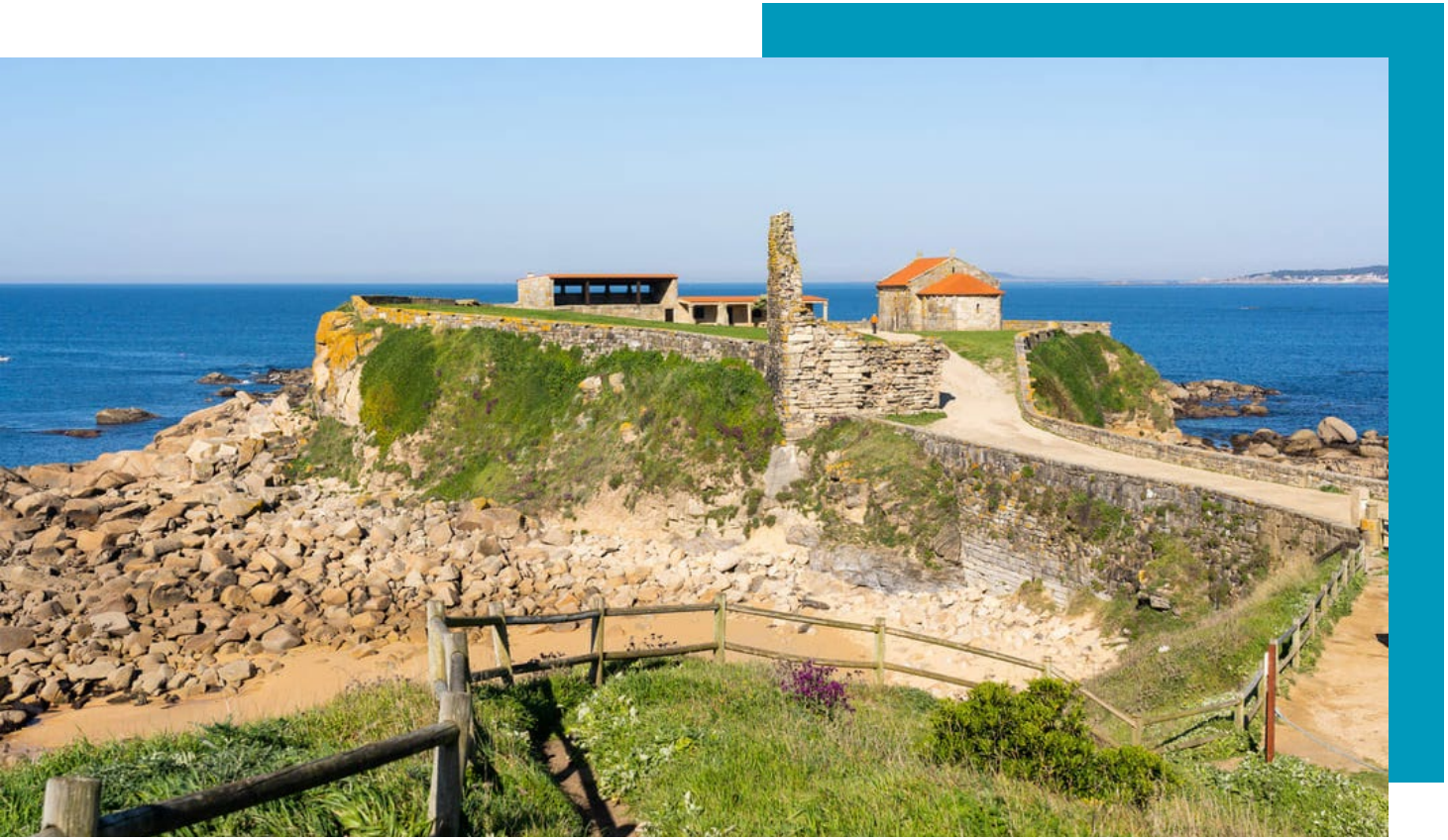
Es necesario involucrar y formar todo el personal, tanto lo de las oficinas como las y los guías que se encuentran en los destinos visitados, para que las medidas adoptadas se apliquen realmente y muestren su eficacia.

¿Cómo son las buenas y los buenos viajeros?

Son quien recorren y disfrutan de uno destino cuidándolo, sin dejar rastro, respetan agente y sus tradiciones, valoran el auténtico de cada lugar y se divierten, y eligen servicios comprometidos con la sostenibilidad y con la calidad turística.

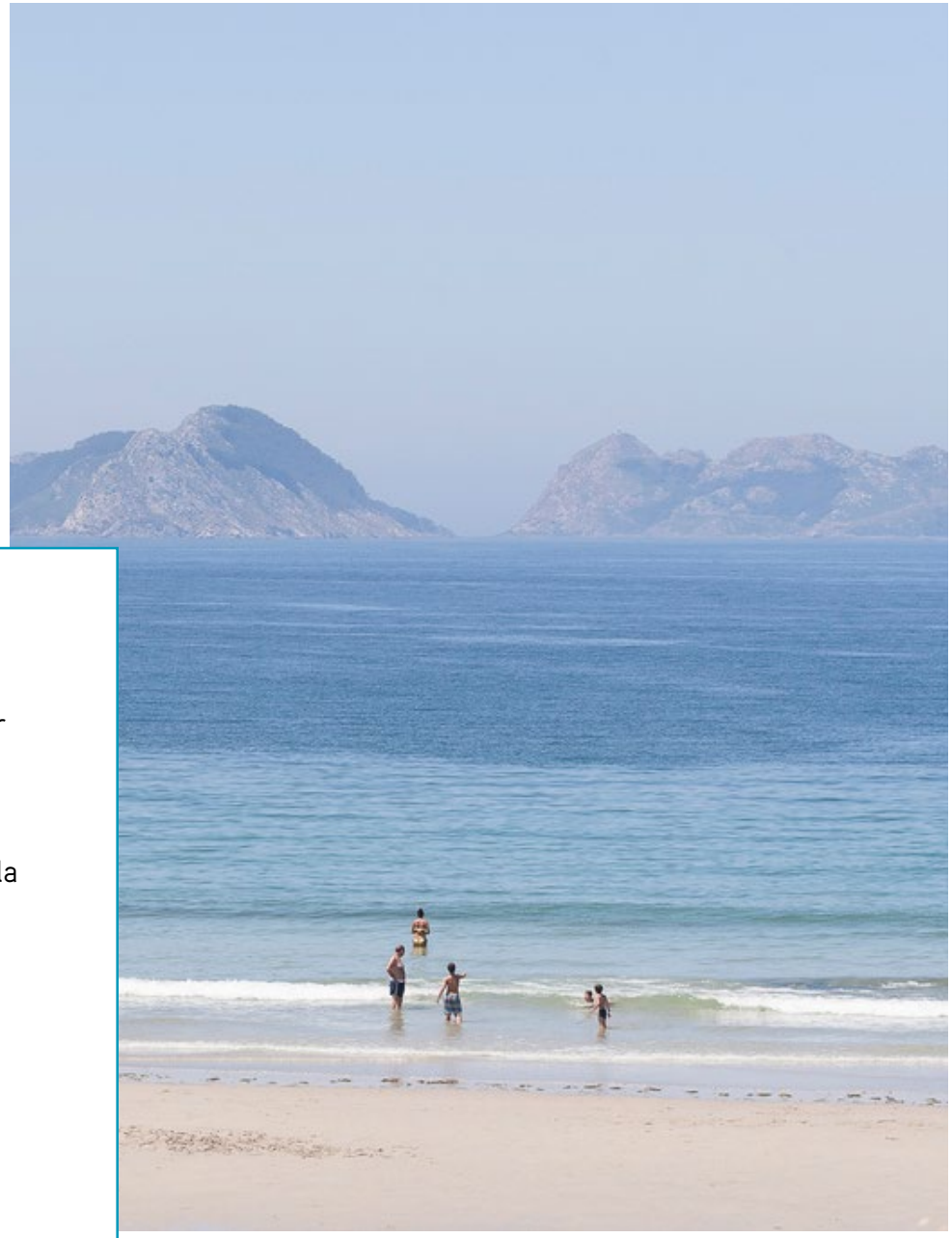
Las agencias de viajes se dedican exclusivamente a mediar entre las y los proveedores de servicios turísticos a través de los operadores turísticos y a presentársela a la clientela-turistas o consumidores finales. Es decir, en su desempeño pueden tratar directamente con la clientela, o bien venderles los productos a otras agencias que se los harán llegar a la clientela final.

Las oficinas de turismo, normalmente públicas (en nuestra provincia dependen de Turismo Rías Baixas, de ayuntamientos o asociaciones de hostelería), intermedian y canalizan las y los turistas mayoritariamente en el destino, e influyen en su toma de decisiones a la hora de elegir productos o servicios. Por lo tanto, la preferencia y la concienciación de la sostenibilidad como criterio prioritario a la hora de prestar el servicio público tendrá una repercusión directa en las decisiones de las y de los turistas o, por lo menos, condicionará de alguna manera sus decisiones en el destino que visiten.



La labor de una agencia de viajes y de una oficina de turismo no es el mismo, aunque se parecen y se solapan en algunas cuestiones. Coinciden en que ambas tienen el poder de poner en valor aquellos servicios, lugares o productos que se signifiquen en su gestión sostenible o no; de ahí la importancia de que las dos prioricen sus tareas para poner en valor a sostenibilidad de los lugares, de los productos o de los servicios, el respeto a las tradiciones locales...

Los consejos y las recomendaciones que se exponen en este manual de buenas prácticas dirigido a las agencias de viajes y a las oficinas de turismo deben considerarse en su totalidad si así lo requiere la propia gestión de la entidad en cuestión o, por el contrario, escoger aquellos que sean funcionales y adaptables a su propia gestión.



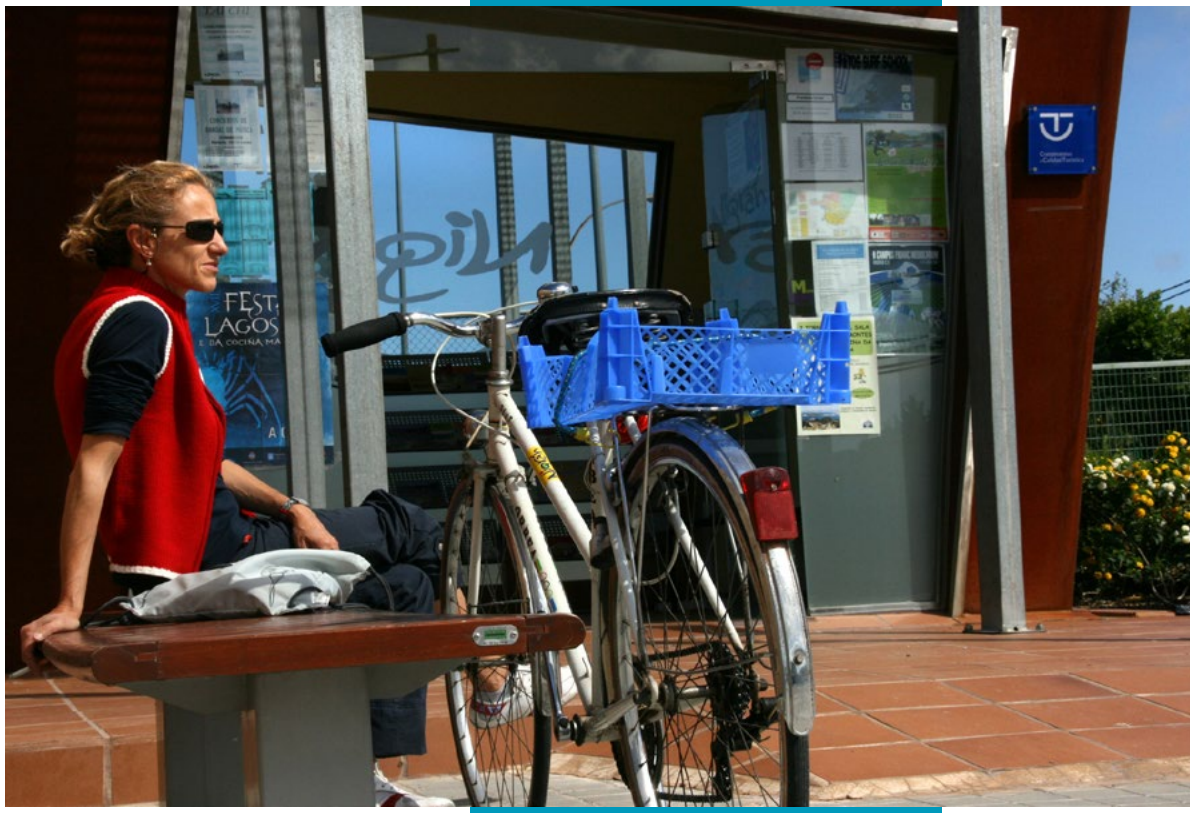
Objetivos de este manual:

- Ofrecerle un turismo responsable y sostenible a cualquier destino, de cualquiera temática y para cualquier tipo de viajeras y viajeros
- Aplicar una política de sostenibilidad y responsabilidad a la hora de planificar las experiencias y los viajes
- Promover la visita, preservar y conservar los recursos turísticos locales, y concienciar a las y los visitantes
- Implementar buenas prácticas ambientales con el fin de reducir y separar los residuos y hacer un uso racional y eficiente del agua, de la energía y de otros recursos, especialmente del papel, involucrando todo el equipo de trabajo de la agencia

01. Mejorando el servicio de manera sostenible

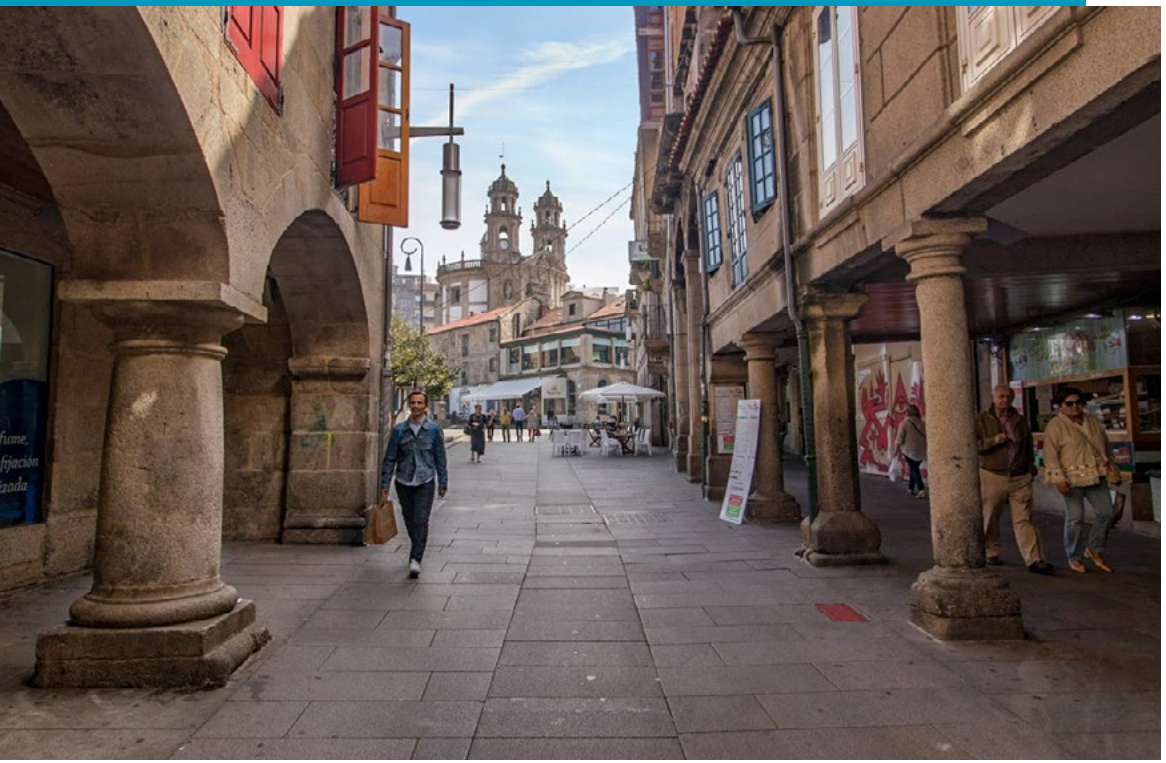
1.1 Informa

- Ofrece información sobre las costumbres y las tradiciones locales de los destinos turísticos ofertados (fiestas, gastronomía, folclore, historia...)
- Ofrece información sobre recursos, establecimientos y actividades turísticas certificados en temas de sostenibilidad y calidad (bandera azul, "Q" de Calidad, ISO-14001, EMAS, etiqueta europea ecológica, agricultura ecológica...)
- Promueve comportamientos responsables a la hora de visitar áreas naturales protegidas, patrimoniales, arqueológicas u otras zonas frágiles o valiosas
- Fomenta entre la clientela y los turistas el respeto por costumbres, creencias y tradiciones locales cuando visitan una localidad



1.2 Fomenta el desarrollo local

- Ofrece servicios y actividades de la gastronomía, de la cultura y de la artesanía local; estarás contribuyendo a la conservación y al desarrollo sostenible de la localidad y a generar empleo de calidad
- Apoya el emprendimiento local ofreciendo productos y servicios propios del destino; esto permite ayudar al desarrollo de las economías locales y de pequeña escala
- Contrata guías locales que conozcan bien los recursos turísticos de la zona



1.3. Fomenta un trato adecuado a las persoas

- Promueve una relación comercial voluntaria y justa con productores locales
- Facilita el acceso y la igualdad de oportunidades a quién tenga necesidades diferentes de movilidad y comunicación respetando los espacios o servicios destinados para su uso

1.4. Respeta la diversidad

- Favorece la eliminación de barreras que limiten la integración de las personas por motivos de sexo, origen, religión, orientación sexual, situación económica u otra condición, evitando lenguajes sexistas o comentarios ofensivos
- Respeta la diversidad sociocultural de las comunidades de los destinos

1.5. Contribuye a la conservación del patrimonio

- Proporciona información sobre los diferentes atractivos y actividades relacionados con el patrimonio cultural local
- Organiza, promueve y opera productos o servicios turísticos que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural
- Promociona y desarrolla programas que incluyan elementos y manifestaciones culturales locales
- Contribuye a la conservación de los recursos turísticos respetando las normas y los accesos diseñados para tal fin durante las visitas
- Presta especial atención a reconocer cómo se gestiona el destino y las infraestructuras que lo componen (edificios, transporte, espacios públicos...) para que la visita no altere la vida local

1.6. Contribuye a la preservación ambiental

Los recursos naturales, culturales y patrimoniales son limitados; por eso, debemos protegerlos y preservarlos y, de este modo, contribuiremos a la sostenibilidad turística.

- Forma a las y a los guías para que puedan explicarles a las y a los visitantes a cultura, las costumbres y las tradiciones locales
- Entrega a las y a los guías las herramientas necesarias para controlar adecuadamente el comportamiento de las y de los turistas, para que sean respetuosos con los recursos turísticos y con la comunidad
- Reduce el impacto ambiental cuidando los espacios naturales; respeta la vida silvestre y su hábitat natural
- Elige recorridos que tengan un impacto mínimo en el paisaje, y prioriza los caminos y los senderos existentes
- Organiza visitas guiadas de grupos reducidos; el impacto en el sitio visitado es menor que con grupos grandes. Además, las salidas grupales permiten ahorrar recursos, dinero y combustible y disminuir la huella de carbono
- Promociona productos, servicios o experiencias que garanticen la gestión y el uso inteligente y eficiente de los recursos hídricos y energéticos locales, y consume los que generen un menor impacto ambiental

1.7. Elige productos y servicios sostenibles

- Fomenta productos, servicios y experiencias que garanticen la explotación sostenible de los recursos naturales del destino y respeten el hábitat natural de la flora y de la fauna
- Escoge productos, servicios y experiencias que incorporen nuevas tecnologías y métodos innovadores que contribuyan a la sostenibilidad del destino
- Fomenta y promociona las instalaciones con acreditaciones ambientales y de calidad, respetuosas con el entorno natural y cultural

1.8. Fomenta el transporte sostenible

- Compensa la huella de carbono de la entidad adquiriendo bonos de carbono o apoyando iniciativas de conservación o reforestación. Puedes ofrecerles a las y a los turistas a posibilidad de compensar las emisiones realizadas durante su estadía o viaje
- Promociona el modo más eficiente y menos contaminante para los desplazamientos. Siempre que sea posible, debe fomentarse el transporte público (autobús, tren...)
- Organiza traslados a pie o paseos en bicicleta, ofrecerás así experiencias más saludables
- Revisa que los vehículos utilizados durante una visita guiada se encuentran en buenas condiciones y no contaminan

02. Contribuyendo a la sostenibilidad desde las propias instalaciones

En los puntos anteriores se proporcionaron consejos y recomendaciones dirigidos a las agencias de viajes y a las oficinas de turismo con el objeto de impregnar de sostenibilidad todas las interacciones con las y con los turistas, y de destacar los destinos, los productos o los servicios que incorporaran esa **sostenibilidad social, económica y ambiental**.

En este apartado vamos a poner el foco en las oficinas; es decir, en los lugares de trabajo donde se sitúan las agencias de viajes y las oficinas de turismo. **Se trata de concienciar y dar ejemplo en las propias oficinas**, tratando de hacer un uso eficiente en la gestión del agua y de la energía, en la generación de residuos, en la limpieza de instalaciones, en la gestión de compras o en la comunicación, contratación y generación de empleo.

2.1. Uso eficiente del auga

- Realiza una auditoría hídrica para conocer la situación real de las instalaciones:
  - Haz un inventario de todas las instalaciones y equipos que utilicen agua
  - Comprueba todas las áreas para localizar aquellas con un alto consumo o con pérdidas potenciales
  - Evalúa patrones de uso y demandas (diarias y mensuales)
- Lleva un registro mensual para conocer y controlar el consumo de agua en las instalaciones
- Verifica el estado de los equipamientos y de las instalaciones hidráulicas y realiza mantenimientos preventivos para asegurar una funcionalidad eficiente
- Sensibiliza y compromete el personal en el uso eficiente del agua
- Promueve y participa activamente en campañas de formación e información para ahorrar agua, charlas de concienciación al personal...
- Instala dispositivos que permitan ahorrar y usar de forma eficiente el agua en las llaves y en las cisternas de los aseos o en otras instalaciones que usen agua
- Utiliza dosificadores de jabón; son más higiénicos y económicos
- Instala carteles para fomentar hábitos más eficientes

2.2. Uso eficiente de la energía

- Elabora un inventario de los equipos que consumen energía
- Realiza una auditoría energética para identificar el consumo energético en los distintos procesos, servicios e instalaciones
- Lleva un registro mensual para conocer y controlar el consumo de energía (electricidad, gas natural, gasóleo, combustibles...) en las instalaciones y en los vehículos de la entidad
- A ser posible, cuenta con fuentes propias de energía renovable o escoge empresas suministradoras de energía generada por energías renovables
- Verifica el estado de los equipos y fuentes de energía y realiza mantenimientos periódicos preventivos para asegurar una funcionalidad eficiente
- Selecciona equipos eléctricos, electrónicos y electrodomésticos por criterios de eficiencia energética
- Cambia, cuando sea necesario, los equipos obsoletos y no eficientes energéticamente
- Sensibiliza y compromete el personal en el uso eficiente de la energía
- Promueve y participa activamente en campañas de formación e información para ahorrar energía, charlas de concienciación dirigidas al personal...

2.2. Uso eficiente de la energía

2.2.1 Iluminación

- Aprovecha al máximo la luz natural. En horas diurnas, se debería utilizar la luz artificial únicamente como complemento en aquellas zonas insuficientemente iluminadas
- Mantén limpias las ventanas para conseguir la máxima luz natural y trata de aprovecharla todo el posible
- Escoge lámparas led y de bajo consumo en vez de otras fuentes de iluminación
- Realiza el mantenimiento y las revisiones de iluminación y de los sistemas de abastecimiento eléctrico
- Instala interruptores con temporizador o detectores de movimiento o presencia en las zonas comunes de paso
- Procura que las luminarias exteriores, carteles y otros elementos luminosos tengan una potencia acorde al entorno en el que se encuentran, sin molestar viandantes, conductores y fauna

2.2. Uso eficiente de la energía

2.2.2 Climatización

- Sustituye los sistemas de climatización (calefacción y aire acondicionado) por otros con un menor consumo energético
- Establece temperaturas de confort para garantizar un buen ambiente de trabajo en función de la época del año, y así evitar consumos y costes económicos innecesarios

> Anexo III del Real decreto 486/1997, Condiciones ambientales de los lugares de trabajo: "La temperatura de los locales donde se realicen trabajos sedentarios propios de oficinas o similares estará comprendida entre 17 y 27 ºC.
>
> La temperatura de los locales donde se realicen trabajos ligeros estará comprendida entre 14 y 25 ºC"

- Cierra puertas y ventanas cuando esté funcionando el sistema de climatización y aprovecha la ventilación natural siempre que sea posible
- Adecúa los equipos de climatización a la demanda de la oficina; es decir, varía sus horas de funcionamiento a lo largo del tiempo según las necesidades
- Realiza el mantenimiento y las revisiones periódicas de las instalaciones del sistema de climatización y de las puertas y ventanas

2.2. Uso eficiente de la energía

2.2.3. Equipos electrónicos

- Compre equipos con eficiencia energética certificada
- Configura todos los equipos en modo de ahorro de energía cuando dispongan de esta opción
- Realiza el mantenimiento y las revisiones periódicas de los equipos para asegurar su correcto funcionamiento
- Configura las funciones de gestión de la energía de los ordenadores para que la pantalla se apague tras cinco o diez minutos de inactividad
- No instales salvapantallas, ya que consumen energía
- Procura que las impresoras como las fotocopiadoras estén encendidas únicamente cuando se utilicen
- Recarga los equipos que utilicen baterías solo durante el tiempo suficiente y, posteriormente, desenchufa los cargadores para evitar consumos excesivos
- Apaga los aparatos que se utilicen de manera puntual cuando se terminen de usar
- Habla con el personal que sea el último en abandonar las oficinas y con el servicio de limpieza para que apaguen las luces cuando finalicen sus tareas

2.3. Vehículos de la entidad

- Adquiera vehículos eléctricos o híbridos
- Planifica cuidadosamente las rutas de los vehículos con el objetivo de optimizar recorridos, y así evitar desplazamientos innecesarios y ahorrar tiempo y combustible
- Revisa periódicamente los vehículos para asegurar que funcionan correctamente y que tienen un bajo nivel de emisiones contaminantes
- Fomenta, cuando sea posible, el uso de bicicletas para pequeños recados
- Proponga cursos de conducción eficiente para lo personal
- Implementa técnicas de conducción eficiente

2.4. Gestión de compras

- Analiza las cadenas de suministro en relación con los productos y con los servicios utilizados para identificar sus puntos críticos desde el punto de vista ambiental
- Adquiere productos y equipos que consuman menos energía, combustible y recursos naturales, que no contaminen el agua y la atmósfera, que requieran un mantenimiento menor, que generen menos residuos y que hagan menos ruido
- Selecciona proveedores respetuosos con el medio ambiente, que garanticen la calidad de sus productos o servicios teniendo en cuenta una perspectiva ambiental y el comercio justo
- Aplica criterios de racionalidad y evita los excesos de compras, que solo favorecen que los productos caduquen o queden obsoletos y se conviertan en residuos
- Elige productos con etiqueta ecológica europea, ya que están certificados como productos que fomentan la sostenibilidad o que son respetuosos con el medio ambiente

2.4. Gestión de compras

2.4.1 Proveedores de actividades y servicios turísticos

- Establece una política de abastecimiento sostenible, que comunique con claridad potenciales proveedores, cuáles son las condiciones y criterios baja los que el operador requerirá los bienes o servicios.
- Alienta y sensibiliza a las y los proveedores para implementar prácticas sostenibles de producción y suministro
- Integra criterios de sostenibilidad en los contratos con proveedores
- Escoge proveedores locales y que empleen ciudadanía local
- Orienta a las y los proveedores locales sobre la demanda turística actual del operador y las tendencias futuras del comprado

2.4. Gestión de compras

2.4.2. Papel

- Utilice preferentemente papel reciclado o con etiquetas ecológicas

Una tonelada de papel reciclado ahorra de 2 a 3 m^3 de madera, lo que equivale a una tala de 10 a 12 árboles.

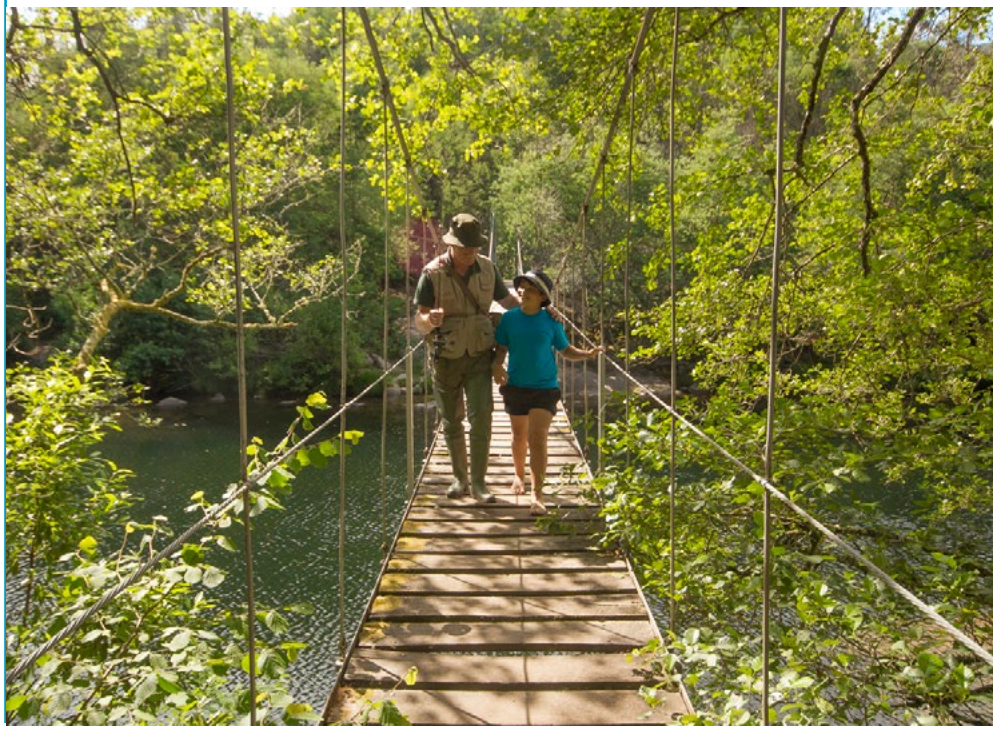
2.4.3. Equipos informáticos

- Compre equipos que tengan menor consumo energético y que dispongan, a ser posible, de sistemas de ahorro de energía
- Ajusta la compra a las necesidades reales para no sobredimensionar en exceso ni el número de nuevos aparatos ni sus prestaciones
- Adquiere equipos que permitan imprimir a dos caras (función dúplex)
- Utiliza cartuchos de tinta y tóner reciclados o con certificación ecológica y con garantía de calidad

2.4. Gestión de compras

2.4.4. Material publicitario

- Utiliza papel de material reciclado o con etiquetas ecológicas
- Elabora material de promoción utilizando aquellos que no dañen el medio ambiente (por ejemplo, bolsas de tela)



2.5. Gestión de residuos

- Sensibiliza y compromete el personal en la regla de los cuatro R: reducir, reutilizar, reciclar y recuperar
- Lleva un registro de los residuos generados
- Controla la cantidad (kg) de desechos generados, e identifica el tipo de desechos correspondiente
- Instala un punto de reciclaje con papeleras o contenedores para todos los residuos generados en las instalaciones
- Utiliza distintos colores para la recogida selectiva de las distintas fracciones de residuos manteniendo el patrón del sistema de recogida municipal
- Diseña un programa de reciclaje de los desechos procedentes de excursiones y visitas guiadas
- Entrega a gestores autorizados los residuos no gestionados directamente por el sistema de recogida municipal (por ejemplo, equipamientos electrónicos, tóneres...)
- Usa bolsas biodegradables para la recogida de residuos en todas las papeleras y contenedores de las instalaciones
- Incorpora dos elementos de recogida de papel en cada lugar de trabajo:
  - Una bandeja de papel para depositar el papel escrito o impreso por una cara y reaprovecharlo como papel de borrador o para notas; también puedes colocar una en recepción y otra junto a los equipos de impresión
  - Un contenedor de papel para dejar aquel que ya no se puede reutilizar
- Utiliza tóneres y materiales de oficina recargables para alargar su vida útil el máximo posible
- Sensibiliza el personal en el ahorro y en el uso eficiente del papel
  - Procura usar el correo electrónico y la intranet para comunicaciones internas
  - Usa preferentemente papel reciclado o con etiqueta ecológica en caso de que sea necesario imprimir
  - Utiliza la lectura previa antes de la impresión para evitar errores
  - Limita la impresión y las fotocopias a color
  - Realiza solo las copias e impresiones estrictamente necesarias
  - Imprime siempre a doble cara o a dos páginas por hoja para garantizar una reducción en el consumo de entre el 50 % y el 75 %
  - Imprime en calidad de borrador para evitar malgastar tinta
  - Reutiliza el papel impreso solo por una cara para notas internas

El ahorro de 1 m^3 de agua permite evitar la emisión de 14,4 kg de CO_2 o el consumo de 1 kg de papel blanco de oficina implica la emisión de 3 kg de CO_2 frente a la misma cantidad de papel reciclado que produce unas emisiones de 1,8 kg de CO_2

Ecofont
Existen tipos de letras ecológicas que hacen que se utilice menos tinta a la hora de imprimir (un 20 % menos)

El papel y el cartón constituyen el 90% de los residuos generados en las oficinas

- Dona los equipos informáticos que, aunque funcionen correctamente, quedaron obsoletos por el uso a asociaciones u ONGs para que los reaprovechen

2.6. Limpieza de instalaciones

- Forme al personal de limpieza sobre la optimización de materiales y productos, interpretación de etiquetas...
- Sustituye los productos de limpieza peligrosos y tóxicos por otros inocuos y emplea detergentes biodegradables, sin fosfatos ni cloro, limpiadores no corrosivos, etc.
- Aplica la menor cantidad de producto recomendada por el fabricante
- Instala en los carros del personal de limpieza recipientes para la separación selectiva de residuos
- Conciencia al personal de limpieza en la reducción de la cantidad de agua usado
- Use dispositivos de limpieza sin agua o con el menor agua posible (aire comprimido, agua la presión...) en vez de manguera en zonas exteriores

2.7. Zonas verdes

- Selecciona las especies vegetales según las características climáticas del lugar y las necesidades hídricas
- Usa sistemas de riego eficientes (automatizados y sectorizados)
- Programa el riego automático a primera o a última hora del día, puesto que la temperatura ambiente es menor y se evita su evaporación
- Lleva un mantenimiento adecuado del sistema de riego: realiza inspecciones periódicas para comprobar si hay tubos rotos, aspersores o goteadores averiados
- Adquiere máquinas que tengan bajas emisiones de ruido para no molestar ni el personal ni la clientela-turistas
- Compra máquinas que tengan una emisión de gases inferior a la habitual y la posibilidad de uso de biocombustibles o combustibles alternativos para minimizar las emisiones de CO_2
- Sustituye productos peligrosos (fertilizantes y plaguicidas) por otros que no lo sean

- Los residuos orgánicos de jardinería (restos de poda, hojas secas y plantas muertas) se pueden compostar:
  - Si se dispone de una zona verde o un jardín, se puede destinar un pequeño espacio instalar un compostero
  - No es necesario gestionar los residuos vegetales de forma directa. Es suficiente llevarlos a un centro de recogida o a un compostero comunitario o entregárselos a un gestor autorizado que los transforme en compost

- Los envases de los productos fitosanitarios y fertilizantes y los de los lubricantes para la maquinaria de jardinería, una vez vacíos, deben tratarse como residuos peligrosos, no como envases, ya que contienen restos de sustancias nocivas para el medio ambiente y las personas. Deben llevarse al centro de recogida o al punto limpio más próximo o cedérselos al correspondiente gestor autorizado

- Regula los horarios de funcionamiento de la iluminación exterior para ajustar el gasto energético en función de las horas y de los usos, con la instalación de sistemas de control como células fotoeléctricas o relojes astronómicos

- Utiliza iluminación más eficiente y que produzca menor contaminación lumínica

2.8. Contratación y generación de empleo

- Escoge proveedores de productos o servicios de origen local o establecidos en la propia localidad y los que cuenten con personal local
-
- Contrata personas naturales o jurídicas de los destinos en los que operas, en condiciones justas y equitativas y según la disponibilidad del comprado

- Apoya la generación de empleo, en condiciones justas y equitativas, vinculando las comunidades locales de manera directa

- Promueve la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la comunidad local en los destinos en los que operas, según la disponibilidad del comprado

- Promueve la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por población vulnerable en los destinos en los que operas cuándo estos ofrezcan servicios turísticos

- Evita discriminar por razón de raza o sexo en los programas que diseñes, operes, promociones o comercialices

- Implanta un plan de capacitación continua para el personal

- Apoya el desarrollo de programas de capacitación a las comunidades de los destinos que operas

- Forma alianzas con empresas o proveedores locales para la compra y la venta de productos o servicios turísticos
- Promueve la comercialización de productos elaborados por empresas locales (artesanía, productos agroalimentarios...)
- Alíate con empresas y asociaciones próximas para ofrecer experiencias integrales
- Prioriza la contratación de personal local (personal empleado, subcontratas o personal independiente)
- Promueve acciones de conciliación familiar
- Contrata personal discapacitado o de colectivos desfavorecidos para contribuir a la sostenibilidad social de la región
- Un aspecto importante es que el establecimiento esté adaptado teniendo en cuenta la movilidad y la accesibilidad de las personas con discapacidad

La igualdad entre mujeres y hombres en el trabajo se considera un indicador importante de sostenibilidad social.

Es importante que ambos sexos puedan acceder a cualquier puesto de trabajo o nivel de responsabilidad en igualdad de condiciones.

2.9. Comunicación

2.9.1. Personal

- Informa a todo el personal sobre la política de sostenibilidad y de los sistemas de gestión o protocolos que se pongan en marcha para mejorar la sostenibilidad de la entidad, también sobre la evolución y los logros conseguidos anualmente
- Forma todo el personal de manera específica y adecuada en materia de sostenibilidad a todos los niveles de jerarquía, según las tareas que desempeñan y el departamento en el que se encuentren, fomentando su participación en campañas de sensibilización (talleres, cursos, charlas, seminarios, conferencias...)
- Mantén la cercanía con el equipo de trabajo escuchando sus requerimientos y haciéndoles saber que son importantes
- Instala una caja de correo o crea un correo electrónico en el cual se recojan y examinen todas las ideas del personal para mejorar procesos, procedimientos y hábitos de la manera más sostenible
- Educa, sensibiliza y capacita el personal sobre información básica del destino (historia local, cultural y ambiental) para que se la puedan transmitir a las y a los turistas

2.9. Comunicación

2.9.2. Clientela-turistas

- Sensibiliza a las y los turistas a través de la página web, de información verbal, pantallas, carteles, folletos o guías sobre la gestión ambiental y de sostenibilidad de la entidad y de los productos turísticos ofertados
- Informa y sensibiliza sobre las diversas áreas naturales protegidas y otros atractivos naturales de interés, especialmente se están situados en un espacio natural protegido
- Fomenta la artesanía y los productos típicos (incluidos los productos culinarios) de la comunidad local, con el fin de poner en valor y promover la interacción entre turista y productor
- Promociona la oferta cultural y las actividades de naturaleza, informa sobre eventos culturales (fiestas, ferias, mercados...) o actividades en medio natural (senderismo, submarinismo, surf, excursiones...)
- Motiva a las y los turistas para que participen en acciones de protección del medio ambiente; por ejemplo, compensación de la huella de carbono de su viaje, comida, etc.
- Establece un procedimiento para medir la satisfacción de las y de los turistas (sistema para recibir y contestar comentarios, sugerencias y quejas)

Podría ofrecerse a las y a los turistas a posibilidad de compensar las emisiones de CO_2 asociadas al viaje o actividad turístico a través de convenios de colaboración con alguna de las organizaciones que compensan emisiones o simplemente poniendo a su disposición información sobre la compensación de emisiones y ofreciéndoles libre acceso a internet para que puedan compensarlas.

Existen muchas organizaciones dedicadas a compensar las emisiones de CO_2 gracias a donaciones que se invierten en proyectos de reforestación o de energías renovables.

Por ejemplo: www.ceroco2.org

2.9.3. Calidad y satisfacción de la clientela-turistas

- Identifica cuáles son las necesidades, los deseos y las expectativas de las y de los turistas; esto servirá de pauta para confeccionar los paquetes turísticos
- Recoge la percepción de la clientela-turistas en relación con los servicios recibidos a través de cuestionarios, con el fin de someter el establecimiento la una evaluación por calidad, precio, atención y profesionalismo, entre otros
- Ofrece a las y a los visitantes a posibilidad de dar recomendaciones o sugerencias y de expresar su satisfacción en relación con los servicios recibidos
- Proporciona una información clara y de fácil comprensión sobre los servicios y productos ofertados

2.10. Gestión sostenible de la entidad

La gestión de la actividad de la agencia de viajes o de la oficina de turismo debe garantizar que el personal y la clientela que nos visita cuenten con los medios y con los protocolos adecuados para posibilitar que las actividades y los servicios sean de calidad y que, al mismo tiempo, su gestión sea sostenible.

- Cuenta con una política de sostenibilidad (es un importante punto de partida para empezar una gestión responsable)
- Conciencia al personal sobre gestión ambiental (en especial de ahorro y uso eficiente del agua, de la energía y de otros recursos) y lo motiva a través de reuniones informativas de los progresos que se vayan consiguiendo
- Promueve la concienciación social y ambiental de las y de los turistas a través de elementos informativos
- Implanta distintivos de calidad como la ISO-9001 o la "Q" de Calidad y adhiérete a SICTED si el destino cuenta con esta certificación de calidad
- Implanta sistemas de gestión ambiental, como a ISO-14001 o el reglamento EMAS

2.11. Política de sostenibilidad

Es un documento que guiará a la entidad en la implementación de las principales prácticas que se deberán adoptar para que la actividad turística se desarrolle de forma adecuada, protegiendo el medio ambiente, relacionándose adecuadamente con la comunidad y asegurando el éxito económico.

Debe incluir el compromiso de:

- Proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación (uso eficiente del agua, de la energía y de otros recursos, reducción y separación de residuos, conservación de la biodiversidad)
- Cumplir la legislación aplicable a la hora de realizar la actividad, y también los compromisos asumidos voluntariamente
- Mejorar de manera continua la gestión en todas sus actividades o servicios diarios

Una vez elaborada la política de sostenibilidad, se debe difundir entre el equipo de trabajo, proveedores, clientela-turistas y comunidad por medio de todos los canales posibles. Asimismo, se deben establecer planes de revisión regular para evaluar sus resultados.

Para redactar una política de sostenibilidad hace falta considerar cuatro pasos sencillos. El documento debe estar escrito en formato simple y, sobre todo, escueto.

1. Realizar una declaración de una serie de compromisos que se adquieren en los ámbitos ambiental, sociocultural y económico; también deben incluirse aspectos referentes a la calidad del servicio y a la seguridad de las y de los visitantes.

2. Analizar la situación actual, en cuanto a la sostenibilidad, con la recopilación de datos que demuestren como las instalaciones, las actividades y los servicios pueden impactar a nivel económico, sociocultural y ambiental, tanto de manera positiva como negativa. Este análisis servirá para entender dónde se está actualmente y en qué áreas se deben dar los siguientes pasos.

3. Establecer un plan de acción de un año con la definición de los objetivos y de las metas que se deben alcanzar. Para poder medir los objetivos y las metas es necesario fijar los indicadores de sostenibilidad, que servirán para determinar el progreso en cada ámbito. Una vez definidos, se deben fijar su valor inicial o punto de partida y también su valor meta con un plazo de tiempo definido.

4. Revisar los objetivos y las metas anualmente midiendo los resultados, evaluando los impactos, corrigiendo los errores y recompensando las buenas prácticas. Según las conclusiones obtenidas se establecerán los objetivos y las metas para lo siguiente año.

03. Rol de las y de los guías turísticos para alcanzar un turismo más sostenible

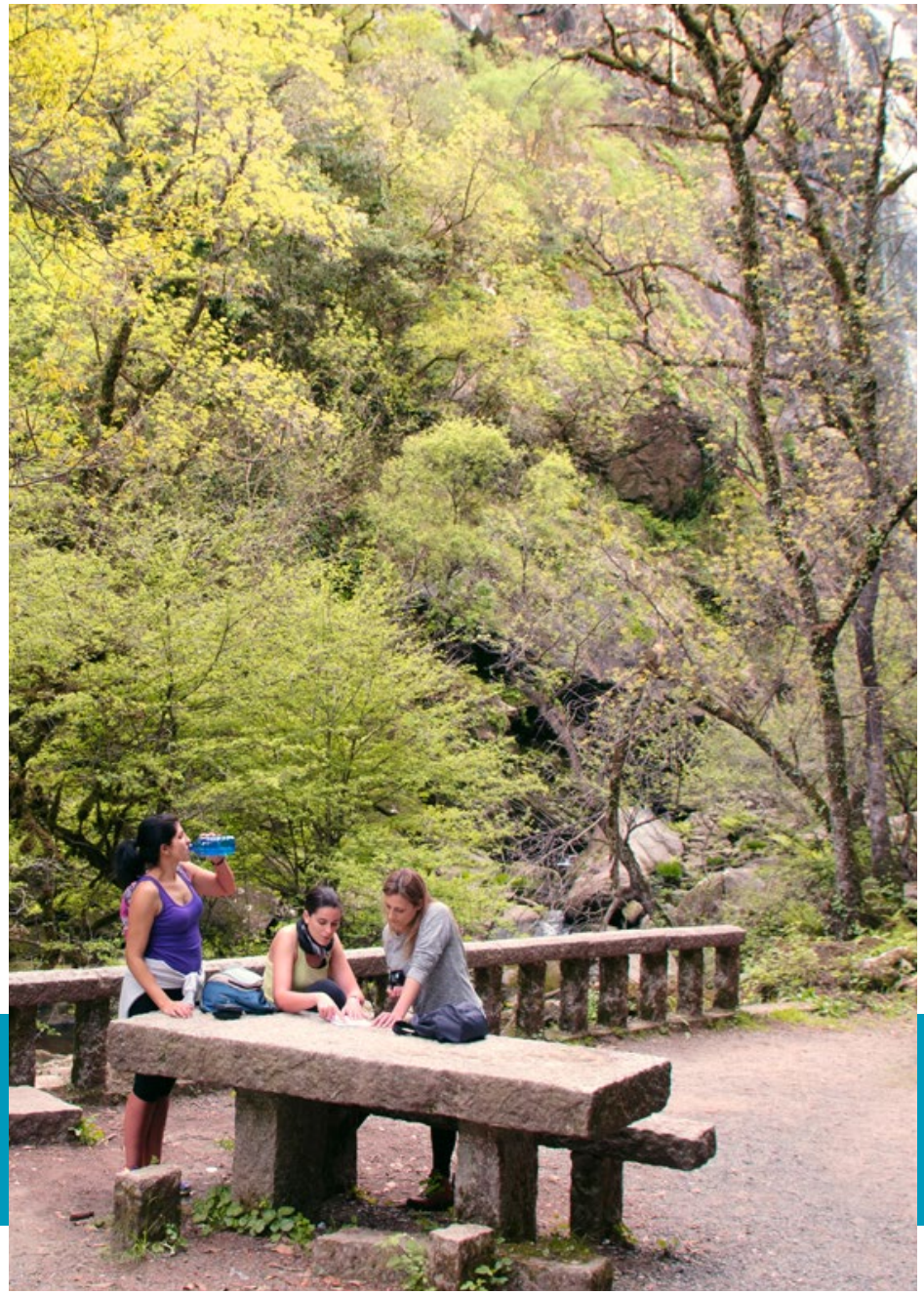
Las y los guías turísticos son agentes fundamentales en el desarrollo del turismo, ya que son quienes establecen una relación directa con las y con los visitantes y **se encargan de articular una experiencia turística de calidad**. A través de información clara e interesante, son responsables de transmitirles a las y a los turistas las riquezas culturales y naturales del destino y de transformar su estadía en una experiencia memorable.

Esto es muy importante, ya que si el balance de las y de los turistas es positivo al regresar a sus lugares de origen se convertirán en difusores del destino, lo que podría traducirse en un **efecto multiplicador de noticias y nuevos visitantes**.

Buenas prácticas para guías de turismo:

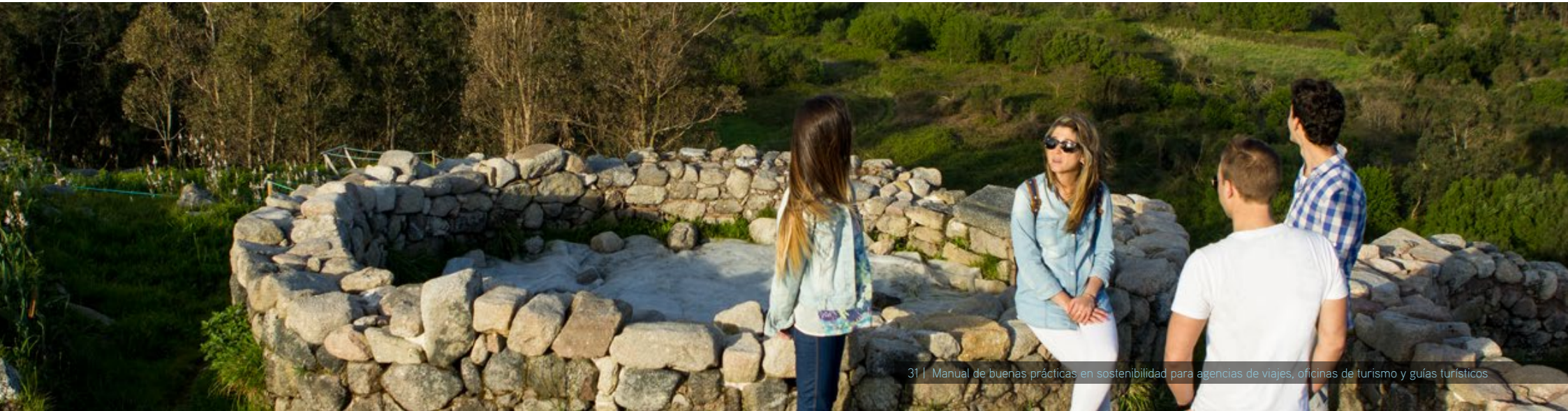
3.1. Ámbito sociocultural

- Transmite a las y a los turistas los valores, las costumbres y las tradiciones locales. Para eso debes instruirte sobre la cultura local en la que se desarrollan
- Anima a las y los anfitriones del destino a que tengan un buen trato con las y con los visitantes para que se pueda establecer una relación basada en el respeto y se valoren las culturas
- Participa en la difusión y en la conservación de los sitios arqueológicos, patrimoniales y naturales de la zona, e infórmate sobre ellos, involúcrate en sus circuitos, recopila material anexo que contribuya a la aportación de información y procura que las y los turistas respeten el sitio para evitar su deterioro
- Muestra a las y a los visitantes la cultura local del lugar en el que se desarrollan las actividades
- Promueve el intercambio cultural entre visitantes y locales para generar un espacio de aprendizaje



3.2. Ámbito medioambiental

- Conoce y cumple las regulaciones ambientales vigentes en el destino
- Sensibiliza a las y los turistas para tratar de lograr que respeten los recursos naturales y culturales del lugar y, al mismo tiempo, disfruten de la experiencia
- No dejes que las y los turistas echen basura al suelo en el recorrido. Recoge los desechos que encuentres durante su desarrollo
- Cuenta con un lugar donde echar la basura en los casos en los que no existan escombreras a lo largo del recorrido
- Utiliza pilas y baterías recargables nos dispositivos que se usen durante lo recorrido (audioguías, auriculares, micrófonos...)
- Evita que las y los turistas se desvíen de los senderos o de los recorridos establecidos y pongan en riesgo a flora y la fauna
- Vela para que las y los turistas no provoquen ruidos ni realicen conductas que puedan perturbar la fauna
- Evita que las y los turistas lleven recuerdos del lugar como flores, plantas o restos arqueológicos
- Vigila que las y los visitantes no dejen huellas negativas en el lugar, como grabados en árboles, muros o rocas
- Educa y conciencia a las y los visitantes sobre la importancia de la flora y de la fauna para el medio ambiente, en general, y para la comunidad local
- Controla el ruido producido por el grupo en museos, en monumentos arqueológicos y, en especial, en áreas naturales protegidas, ya que puede perturbar la experiencia de otras personas en museos y en otros espacios o perturbar la vida silvestre en áreas naturales



04. Autoauditoría ambiental

A continuación se expone una autoauditoría para obtener una radiografía sinóptica del estado inicial de la agencia de viajes o de la oficina de turismo; es decir, a través de una serie de cuestiones se configura su **"currículo" de sostenibilidad**. Para eso, las preguntas se agrupan en los siguientes apartados o áreas:

- **Gestión sostenible**
- **Cuidado del medio ambiente**
- **Agua**
- **Energía**
- **Residuos**
- **Zonas verdes**
- **Compras**
- **Ruido**

Animamos a las y los participantes en esta autoauditoría para que, cuando contesten a las cuestiones formuladas, cotejen dicha información con los consejos y con las recomendaciones recogidas en este manual para proponer alguna mejora, objetivos o metas en cualquiera de las áreas

4.1. Gestión sostenible

- ☐ ¿Se implantó algún sistema de gestión de la calidad o ambiental?
- ☐ ¿Se cuenta con una política de sostenibilidad?
- ☐ ¿Se realiza formación o capacitación periódica dirigida al personal en materia de sostenibilidad? ¿Y sobre información local (historia, cultura, patrimonio, espacios naturales...)?
- ☐ ¿Se le proporciona información a la clientela-turistas para que participen de una manera más sostenible en sus instalaciones, actividades y/o servicios?
- ☐ ¿Se utilizan servicios, actividades o productos de empresas locales?
- ☐ ¿Se contrata personal local?
- ☐ ¿Se contrata personal con discapacidades o de colectivos desfavorecidos?
- ☐ ¿Las instalaciones están adaptadas?

4.2. Cuidado del medio ambiente

- ☐ ¿El establecimiento está situado cerca de un espacio natural protegido? ¿Ofrece información sobre esa área protegida?
- ☐ ¿En la construcción de las instalaciones se tuvo en cuenta a elección de materiales y la arquitectura popular de la zona?
- ☐ ¿En la construcción del edificio se consideraron aspectos bioclimáticos?
- ☐ ¿Existe transporte público que llegue hasta las cercanías del establecimiento?

4.3. Agua

- ☐ ¿Cuál es el consumo total de agua de sus instalaciones? ¿Y el coste?
- ☐ ¿Está compartimentado el consumo con contadores independientes en las distintas áreas?
- ☐ ¿Hay instalados dispositivos de ahorro de agua en los grifos, cisternas... (perlizadores, reductores, temporizadores...)?
- ☐ ¿Se lleva a cabo un programa de mantenimiento y revisiones periódicas para detectar fugas o filtraciones?
- ☐ ¿Se proponen objetivos y metas para reducir el consumo de agua?
- ☐ ¿Existen sistemas de captación de aguas pluviales para el riego o para otros usos?
- ☐ ¿Las aguas residuales generadas se gestionan adecuadamente (vertidas al sistema de saneamiento municipal, pozos negros, fosas sépticas, depuradoras propias)?
- ☐ ¿Se realizan campañas de formación y sensibilización entre el personal sobre medidas y hábitos para ahorrar y hacer un uso eficiente del agua?
- ☐ ¿Se realizan campañas de sensibilización dirigidas a la clientela-turistas?
- ☐ ¿Se utilizan productos biodegradables o ecológicos en la limpieza

4.4. Energía

- ☐ ¿Cuáles de las siguientes fuentes de energía se utilizan en las instalaciones y en las actividades o servicios ofrecidos (iluminación, sistemas de climatización, transporte, agua caliente sanitario, otra maquinaria)?
  - ○ Gasóleo
  - ○ Electricidad
  - ○ Gas natural
  - ○ Combustibles de vehículos
  - ○ Energía solar
  - ○ Biomasa
  - ○ Otras
- ☐ ¿Cuál es el consumo total de energía de sus instalaciones? ¿Y el coste?
- ☐ ¿Está compartimentado el consumo con contadores independientes en las distintas áreas?
- ☐ ¿Se disponen de instalaciones de energías renovables?
- ☐ ¿La electricidad suministrada por la empresa distribuidora procede de energías renovables?
- ☐ ¿Se lleva a cabo un programa de mantenimiento y revisiones periódicas de todos los equipos, maquinarias e instalaciones que consumen energía (equipos eléctricos y electrónicos, electrodomésticos, sistemas de climatización y de agua caliente sanitario, iluminación, vehículos...)?
- ☐ ¿Se realizó alguna auditoría energética?
- ☐ ¿Se calculó la huella de carbono de sus instalaciones y de sus actividades o servicios? ¿Se compensa?
- ☐ ¿Los equipos, la maquinaria y los vehículos son eficientes energéticamente (etiqueta de eficiencia energética)?
- ☐ ¿Se realizan campañas de formación y sensibilización entre lo personal sobre medidas y hábitos para ahorrar y hacer un uso eficiente de la energía?
- ☐ ¿Se realizan campañas de sensibilización dirigidas a la clientela-turistas?
- ☐ ¿Se proponen objetivos y metas para reducir el consumo de energía?
- ☐ ¿Se utilizan lámparas led o de bajo consumo en la iluminación (tanto en el exterior como en el interior)?
- ☐ ¿El sistema de iluminación permite regular la intensidad luminosa? ¿Hay instalados sensores, detectores o temporizadores en zonas de paso?
- ☐ ¿Hay instaladas células fotoeléctricas o relojes astronómicos en la iluminación exterior?
- ☐ ¿El sistema de climatización del establecimiento dispone de sistemas que permitan un control diferencial de la temperatura por habitaciones o zonas?
- ☐ ¿Qué temperatura de confort está programada en el sistema de climatización?
- ☐ ¿Las conducciones de los sistemas de climatización (calefacción o refrigeración) están adecuadamente aisladas para evitar pérdidas de energía?

4.5. Residuos

- ☐ ¿Se lleva un control del tipo y de la cantidad de residuos generados?
- ☐ ¿Se proponen objetivos de reducción, reutilización y reciclaje de residuos?
- ☐ ¿Se dispone de un lugar seguro destinado a los contenedores para que no les causen molestias?
- ☐ ¿Existen pequeños puntos de recogida selectiva en zonas estratégicas para el uso de las y de los turistas?
- ☐ ¿Se utilizan los colores para la recogida selectiva de residuos siguiendo el patrón del sistema de recogida municipal?
- ☐ ¿Los residuos peligrosos (pilas, envases de productos peligrosos como detergentes o plaguicidas, equipos electrónicos y electrodomésticos...) se entregan a un gestor autorizado?
- ☐ ¿Se realizan campañas de formación y sensibilización al personal en la aplicación de los cuatro R (reducir, reutilizar, reciclar y recuperar)?
- ☐ ¿Se realizan campañas de sensibilización dirigidas a la clientela-turistas?

4.6. Zonas verdes

- ☐ ¿El establecimiento cuenta con zonas ajardinadas propias?
- ☐ ¿Se utilizan especies vegetales autóctonas o con bajo requerimiento de agua (especies ajustadas a las características climatológicas)?
- ☐ ¿Qué tipo de sistema de riego hay instalado?
- ☐ ¿Se utilizan en los jardines pesticidas u otros productos químicos?
- ☐ ¿Los restos vegetales se usan para elaborar compost?

4.7. Compras

- ☐ ¿Se trabaja con proveedores de productos y servicios locales o "kilómetro cero"?
- ☐ ¿Se adquieren productos o servicios con certificaciones ecológicas, eficiencia energética...?
- ☐ ¿Se tiene en cuenta la adquisición de aquellos que sean reciclables, reutilizables o incorporen elementos reciclados?
- ☐ ¿Constituyen un elemento de juicio significativo los principios del comercio justo (retribución justa al personal, no explotación infantil, cultivos o producción sin daños ambientales, etc.)?
- ☐ ¿Se considera su bajo consumo energético como criterio al adquirir lámparas, electrodomésticos y equipos eléctricos y electrónicos?
- ☐ ¿Se lleva un control de los productos almacenados, especialmente de la caducidad?
- ☐ ¿Se utiliza un criterio de racionabilidad para evitar excesos de compra?
- ☐ ¿En la compra de detergentes y productos de limpieza se consideran aquellos que sean biodegradables o ecológicos?
- ☐ ¿Se controla la existencia, el uso y lo manejo de productos tóxicos y peligrosos (por ejemplo, lejías, detergentes, pinturas, disolventes, medicamentos caducados, aceites minerales, cartuchos de tinta, pesticidas, etc.)? ¿Se adoptaron medidas para minimizarlos?
- ☐ ¿Se conoce, se exige y se utiliza la información contenida en el etiquetado por parte del personal? ¿Se realizan cursos para explicar esta información?

4.8. Ruido

- ☐ ¿Las instalaciones están debidamente insonorizadas?
- ☐ ¿Se hizo algún estudio-mapa de ruido?

05. Bibliografía

- "Turismo Sostenible AVIATUR". Agencia de Viajes Aviatur.
- "Chile por un Turismo Sustentable. Manual de Buenas Prácticas: Tour Operadores". SERNATUR. Gobierno de Chile. 2013.
- "Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Guía de Turismo". Gobierno de Perú, Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. 2008.
- "Libro Blanco de la Sostenibilidad en las Agencias de Viajes". UNAV (Unión de Agencias de Viajes). 2020.
- "Manual de Calidad Turística para Agencias de Viaje y Turismo". Dirección Regional de Comercio Exterior e Interior de Cusco. 2009.
- "Buenas prácticas en sostenibilidad para turismo de naturaleza: Agencias de Viajes". Colombia Productiva. 2021.
- "Buenas prácticas en sostenibilidad para turismo de naturaleza: Guías de Turismo". Colombia Productiva. 2021.

06. Más información

- Agenda 2030 España
  www.agenda2030.gob.es
- Agenda 2030 Naciones Unidas
  www.un.org/sustainabledevelopment/es/
- Ministerio de Industria, Comercio y Turismo
  turismo.gob.es
- Ministerio de Agricultura e Pesca, Alimentación e Medio Ambiente
  www.mapa.gob.es
- Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico
  www.miteco.gob.es
- Consellería de Medio Ambiente, Territorio e Vivenda – Xunta de Galicia
  cmatv.xunta.gal/medio-ambiente-e-sostibilidade
- Consellería de Turismo – Xunta de Galicia
  www.turismo.gal
- Deputación de Pontevedra
  www.depo.gal
  axenda2030.depo.gal
- Turismo Rías Baixas
  turismoriasbaixas.com
- Red Española para el Desarrollo Sostenible
  reds-sdsn.es
- SERNATUR Servicio Nacional de Turismo. Gobierno de Chile
  www.chilesustentable.travel
- Asociación Empresarial Hostelería de España
  www.cehe.es
- Instituto para la Diversificación y Ahorro de Energía (IDAE)
  www.idae.es
- Instituto Enerxético de Galicia (INEGA)
  www.inega.gal
- Fundación Renovables
  fundacionrenovables.org
- Fundación Alternativas
  www.fundacionalternativas.org

ríasbaixas

La sostenibilidad es un camino para recorrer, comienza con un paso...