

Directrices de Gestión Ambiental para PRESTADORES TURÍSTICOS



Directrices de Gestión Ambiental
para **PRESTADORES TURÍSTICOS**



I. Presentación de las Directrices de Gestión Ambiental

Introducción

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 Argentina, 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, el desarrollo equilibrado del espacio turístico nacional y el despliegue permanente de un sistema de incentivos y estímulos para el fortalecimiento turístico regional.

Asimismo, la 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 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 turistas y de las regiones de destino actuales, así como de las futuras¹.

En relación al Cambio Climático, un acontecimiento de relevancia internacional fue la firma del acuerdo conocido como "Acuerdo de París" alineado a la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, efectuado el día 04 de noviembre de 2015. Dicho pacto mundial celebrado en la capital francesa y acordado por 195 países, entre ellos Argentina, se ha convertido en un punto decisivo histórico en el objetivo de reducir el calentamiento global. Se presenta como una oportunidad para que los países fortalezcan la respuesta a la amenaza del cambio climático al mantener el aumento de la temperatura mundial por debajo de 2°C².

En esta línea, el sector turístico tendrá grandes oportunidades para unirse al esfuerzo y contrarrestar las emisiones de gases de efecto invernadero, así como también para aportar a las acciones de mitigación y adaptación, en la medida que incorpore una gestión basada en la sustentabilidad.

Dicho concepto –sustentabilidad turística–, desarrollado a lo largo de las últimas dos décadas, ha adquirido una dimensión preponderante en la agenda del sector. En función de ello, resulta indispensable trabajar en la puesta a punto de los espacios receptores de manera responsable, integrada y multidisciplinaria, en donde las comunidades locales adquieran un protagonismo central.

En este sentido y con el objeto de dar cumplimiento a los consensos establecidos entre todos los actores del sector turístico nacional, desde la Dirección Nacional de Calidad Turística se advirtió la necesidad de sentar los lineamientos fundamentales que estructuren la gestión de la calidad como

¹ OMT. 2017 Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo. ¡Guía para celebrarlo juntos! En: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/intyear/unwto-brochure-IY2017.pdf>

² <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/combater-el-cambio-climatico/>

una herramienta capaz de potenciar los efectos de una rápida expansión de la cultura profesional basada en la planificación y gestión de los recursos, productos y destinos, a cuyo fin se ha diseñado el Sistema Argentino de Calidad Turística – SACT.

Al efecto, dicha Dirección ha establecido una serie de objetivos de gestión, que podemos resumir en los siguientes:

- Impulsar la implementación de sistemas de gestión de la calidad en el sector público y en el sector privado, en todos sus niveles.
- Formar conciencia en los actores de la actividad turística en general respecto de la importancia de la calidad y su relación con el turismo y la sustentabilidad de las culturas y de los recursos naturales.
- Contribuir al desarrollo del personal que conforma la organización facilitando los medios para su capacitación.
- Fortalecer los sectores responsables de la atención directa al cliente estableciendo compromisos de calidad.
- Potenciar los sectores organizacionales dedicados a la prestación de los servicios turísticos.

El propósito del SACT es, básicamente, desarrollar la competitividad del sector turístico argentino a través de estándares y lineamientos, preservando la sustentabilidad social, económica, cultural y ambiental. Su implementación favorece el desarrollo de la actividad en condiciones de previsibilidad, al tiempo que da mayor margen de maniobra en el contexto dinámico del mercado turístico.

Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos

El turismo en Argentina ha crecido de manera sostenida durante la última década. Las nuevas motivaciones de la demanda se orientan fundamentalmente hacia la valoración de los aspectos ambientales del destino, la autenticidad cultural y la calidad del producto. En este aspecto, los destinos turísticos de nuestro país ofrecen enormes potencialidades que requieren de una adecuada planificación y gestión a los fines de evitar riesgos e impactos negativos.

El desafío es claro: hacer viable el negocio turístico potenciando la participación de la comunidad local en las decisiones y la planificación e integrar la variable ambiental en el uso y la gestión de las actividades turísticas con una amplia tarea de educación, comunicación y difusión ambiental.

En tal sentido, 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. Mediante su aplicación su empresa logrará:

- Contribuir y garantizar la calidad ambiental, social y cultural, y la calidad de servicio, solucionando problemas y minimizando impactos.
- Proveer un marco de referencia para optimizar los procesos y reducir los costos operativos de su empresa.
- Desarrollar sistemas de calidad que tengan en cuenta de manera integral la satisfacción del usuario, la preservación de los recursos naturales, culturales y el respeto a la comunidad anfitriona.
- Mejorar la calidad de la prestación de servicios, permitiéndole mantener y/o actualizar los estándares alcanzados a lo largo del tiempo.

Destinatarios:

Está dirigido a los Prestadores Turísticos del sector privado de diferentes rubros, como son la hotelería, gastronomía, empresas de viajes y turismo, entre otros.

Beneficios

El presente programa le permitirá a su empresa aumentar la productividad, gestionar eficientemente sus recursos, mejorar la calidad de sus servicios y su competitividad, posicionarse como empresa sustentable, difundiendo y comunicando sus valores ambientales, y lograr la fidelización de sus clientes.

Enfoque de Mejora Continua³

Este programa está estructurado acorde al enfoque de la mejora continua, concepto que se entiende como un ciclo ininterrumpido compuesto por distintas fases:

1. Se realiza un estudio de situación actual, a partir del cual podremos identificar un área de mejora.
2. Planificamos e implementamos acciones de mejora que permitan alcanzar la situación deseada.
3. Verificamos los resultados y actuamos 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, les proponemos trabajar con los siguientes conceptos:

- **Compromiso:** asumiendo la responsabilidad mediante la declaración de su política ambiental.
- **Diagnóstico inicial:** promoviendo la realización de un estudio de situación actual.
- **Recursos:** identificando buenas prácticas para que su empresa logre 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 su empresa identifique, gestione y mejore todos sus procesos operativos.
- **Responsabilidad Social:** impulsando actividades de responsabilidad social empresarial que contribuyan a elevar la calidad de vida de la comunidad local y el desarrollo sustentable.
- **Proveedores:** instando a que su empresa involucre a los proveedores en el sistema de gestión ambiental, dado que ellos cumplen un rol relevante en los resultados de la calidad.
- **Cooperación:** fomentando a la empresa a consolidar una cultura de cooperación y colaboración a partir de la construcción y fortalecimiento de redes, asociaciones o espacios de encuentro.
- **Situación deseada:** promoviendo el establecimiento de objetivos y metas de mejora alineadas a su política ambiental.
- **Indicadores:** elaborando y utilizando indicadores que le permitirán a su empresa evaluar la eficacia de las acciones relacionadas con la gestión ambiental.

³ ROMERO PAPASIDARIS, Francisco Andrés. CALIDAD Desde la historia, aplicación científica, aseguramiento, Modelos de Excelencia hasta propuesta aplicada a PYMEs. [En línea]. 2014. Disponible en: file:///C:/Users/mibarlucia/Downloads/documentslide.com_calidad-desde-la-historia-aplicacion-cientifica-aseguramiento-modelos.pdf

I. Presentación de las Directrices de Gestión Ambiental

- **Participación y Capacitación:** promoviendo la capacitación y el trabajo en equipo para lograr que su empresa se enfoque en la gestión ambiental. Cada integrante de la empresa debe ser partícipe.
- **Satisfacción del cliente:** contemplando aquellos factores que permitan a su empresa lograr la satisfacción de los requerimientos y expectativas ambientales del cliente.
- **Revisión Ambiental:** analizando el desempeño ambiental podrá verificar el grado de eficiencia y de eficacia de las acciones llevadas a cabo y tomar aquellas que promuevan una mejora continua.

II. Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos

II. Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos

Consejos para una correcta interpretación y aplicación de las Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos:

Una adecuada gestión debe considerar un conjunto de actividades con el fin de controlar, disponer, almacenar y recuperar la información producida o recibida por su empresa 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 asegura que los documentos de la gestión ambiental se creen, modifiquen, actualicen, aprueben, distribuyan y reemplacen a efectos de prevenir el trabajo con documentación obsoleta o sin vigencia.

Resulta clave contar un procedimiento documentado 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 empresas deben mantener todos los registros exigidos por la legislación y las reglamentaciones vigentes, además de los necesarios para evidenciar las actividades de gestión ambiental que fueron desarrolladas.

Los registros ambientales incluyen cuestiones tales como mediciones del uso del agua, registro de generación de residuos y resultados de control de emisiones al aire. Le sirven como insumo para elaborar indicadores y evaluar el grado de logro de los objetivos y las metas planificadas. Constituyen una herramienta fundamental para asegurar la aplicación y mejora del sistema de gestión ambiental.

El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico o electrónico, fotografía o muestra patrón o una combinación de éstos.

Asimismo, deben identificar los aspectos e impactos significativos generados por las actividades y procesos habituales y eventuales, así como los accidentes y situaciones de emergencia potenciales derivados de ellos.

Vale mencionar que con los datos que quedan reflejados en los registros, puede efectuar estudios estadísticos con el fin de controlar o mejorar el sistema de gestión ambiental de su empresa. Además, constituyen una herramienta útil para identificar desviaciones y, a partir de ello, tomar acciones preventivas y correctivas.

Directrices referidas a la Definición del Concepto Ambiental



EJE I

DIRECTRICES REFERIDAS A LA DEFINICIÓN DEL CONCEPTO AMBIENTAL PARA LA EMPRESA

El turismo es una actividad económica cuya principal característica es que se nutre y afecta a un sinnúmero de otras actividades productivas, convirtiéndola en una actividad transversal.

Asimismo, su desarrollo genera una serie de impactos en el ambiente en que se desenvuelve, al mismo tiempo que origina conflictos.

Entre los factores más significativos se pueden identificar aquellos que se refieren a la elevada concentración de población, el riesgo de urbanización excesiva y desordenada, el impacto ambiental por el aumento del tránsito, la contaminación, la generación de residuos y el deterioro de los recursos turísticos naturales y culturales.

El presente eje expone los principales conceptos y aspectos referidos al desarrollo y definición de una política ambiental.

- 1.1. Definición de la política ambiental para la empresa
- 1.2. Marco normativo
- 1.3. Comprensión del cuidado del ambiente

1 DIRECTRICES REFERIDAS A LA DEFINICIÓN DEL CONCEPTO AMBIENTAL PARA LA EMPRESA

Objetivo:

Que la empresa logre orientar de manera participativa las decisiones, objetivos y acciones a efectos de minimizar los impactos negativos que su actividad podría producir en el ambiente y maximizar sus beneficios.

1.1.
Definición de la
Política Ambiental
para la Empresa

Establecer y documentar una política ambiental y asegurar que la misma es comunicada a todo el personal y a los clientes.

1.2.
Marco Normativo

Identificar y dar cumplimiento al conjunto de normas jurídicas y técnicas que componen el sistema de protección ambiental a nivel nacional, provincial y municipal y comunicarlas al personal /clientes

1.3.
Comprensión del
cuidado del
ambiente

Acreditar capacitaciones realizadas sobre la temática ambiental.

EJE II

Directrices referidas a la Gestión de los Recursos



EJE II

DIRECTRICES REFERIDAS A LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Los recursos naturales y culturales de un territorio son atractivos que, incluidos en productos turísticos, generan afluencia de visitantes, así como ingresos económicos y oportunidades de desarrollo local.

Es recomendable que las empresas apliquen buenas prácticas para el uso y consumo de los recursos necesarios para llevar adelante sus actividades y las de los turistas.

Asimismo, la empresa debería tender a implementar pautas de uso responsable de la energía promoviendo la utilización de energías limpias y renovables.

La empresa debería conocer el patrimonio natural y cultural del sitio a fin de colaborar en su valoración y preservación, teniendo en cuenta que su conservación es fundamental para la sustentabilidad del territorio y la comunidad.

El presente eje expone los principales conceptos y aspectos vinculados a los recursos y al uso de los mismos.

- 2.1. Agua
- 2.2. Energía
- 2.3. Patrimonio Natural
- 2.4. Patrimonio Cultural
- 2.5. Aire

2 DIRECTRICES REFERIDAS A LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS

Objetivo:

Que la empresa tome medidas concretas para el cuidado ambiental y la utilización responsable de los recursos, beneficiando a la comunidad y al territorio en el que se desempeña, contribuyendo a la sustentabilidad del destino.

2.1.
Agua

Implementar acciones para valorar y conservar el agua.

2.2.
Energía

Implementar medidas que promuevan la eficiencia energética.

2.3.
Patrimonio Natural

Conocer, valorar y conservar el patrimonio natural del sitio.

2.4.
Patrimonio Cultural

Conocer, valorar y conservar el patrimonio cultural del sitio.

2.5.
Aire

Minimizar las emisiones de gases a la atmósfera.

EJE III

Directrices referidas a Infraestructura, Instalaciones y Equipamiento



EJE III

DIRECTRICES REFERIDAS A INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

La actividad turística, en materia de infraestructuras, requiere de instalaciones y equipamientos, los cuales podrían generar impactos sobre el medio. Con el fin de minimizar estos potenciales cambios, la empresa debería contemplar el diseño, construcción y adaptación de las instalaciones en función de criterios ambientales, prefiriendo materiales no contaminantes y reciclables y evitando impactos negativos.

Asimismo, la empresa debería comprometerse con la implementación de pautas de acción orientadas a optimizar la gestión de los residuos sólidos.

Es importante generar espacios sin barreras arquitectónicas a fin de garantizar la accesibilidad al medio físico para cualquier usuario, independientemente de sus capacidades⁴.

Es conveniente utilizar un sistema de señalética que cumpla las funciones de informar, prevenir y orientar al turista y al personal.

Para ello, en el presente eje se exponen los principales conceptos y aspectos referidos a la infraestructura, instalaciones y equipamiento.

- 3.1. Arquitectura sostenible
- 3.2. Gestión de residuos sólidos
- 3.3. Aguas residuales
- 3.4. Ambientación y mobiliario
- 3.5. Sistema de señalética
- 3.6. Seguridad de empleados y clientes
- 3.7. Mantenimiento y limpieza

⁴ Ver Directrices de Accesibilidad en Alojamientos y Servicios Turísticos que integran el SACT

3 DIRECTRICES REFERIDAS A LA INFRAESTRUCTURA, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Objetivo:

Que la empresa cuente con instalaciones y equipamientos desarrollados con criterios de cuidado ambiental y utilización racional de los recursos, generando las condiciones propicias para el confort del turista.

3.1. Arquitectura Sostenible Utilizar criterios de arquitectura sostenible.

3.2. Gestión de Residuos Sólidos Adoptar buenas prácticas en la gestión de los residuos sólidos.

3.3. Aguas residuales Implementar sistemas de tratamiento de aguas residuales en establecimientos que no poseen la provisión del servicio.

3.4. Ambientación y mobiliario Definir y adaptar los espacios físicos y mobiliario propios de la prestación del servicio turístico a las características predominantes del sitio.

3.5. Sistema de Señalética Orientar a los turistas para facilitar la interpretación de los productos turísticos, el desplazamiento en el área de interés y el uso de los establecimientos y servicios turísticos.

3.6. Seguridad de Empleados y Clientes Elaborar e implementar un método de seguridad integral en zonas de servicios e instalaciones.

3.7.
Mantenimiento y
limpieza

Establecer e implementar un plan de limpieza y de mantenimiento preventivo y correctivo, tanto en la infraestructura como en las instalaciones y equipos.

EJE IV

Directrices referidas a la Responsabilidad Social



EJE IV

DIRECTRICES REFERIDAS A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

El turismo en nuestro país ha sido uno de los pilares del desarrollo económico en los últimos años, generando importantes niveles de inversión pública y privada, con la consecuente generación de empleos directos e indirectos.

Este crecimiento sostenido generó importantes ingresos para los destinos receptivos, pero la contraparte de estas positivas cifras, es que el turismo tiene efectos e implicancias que van más allá de lo puramente económico, externalidades que se manifiestan en el ámbito social, cultural, ambiental, institucional, territorial de la sociedad y de la vida de las personas.

En virtud de esto, el sector ha comenzado a reflexionar y analizar sobre cómo afectan sus actividades empresariales a las comunidades en las que están insertas.

En el presente eje se exponen los principales conceptos y aspectos referidos a la responsabilidad social empresaria, y a la articulación y cooperación con otras organizaciones.

- 4.1. Responsabilidad Social Empresaria
- 4.2. Articulación ambiental con proveedores y política de compra responsable
- 4.3. Cooperación con otras organizaciones
- 4.4. Comunicación Ambiental

4 DIRECTRICES REFERIDAS A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Objetivo:

Que la empresa promueva activamente la acción conjunta con otras organizaciones involucradas en la cadena de valor del sector turístico fomentando la participación, cooperación, la responsabilidad e inversión en materia social y ambiental.

4.1.
Responsabilidad
Social Empresaria

Definir e implementar principios de responsabilidad social que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de la comunidad.

4.2.
Articulación ambiental con
proveedores y política de
compra responsable

Establecer una política de compra responsable y fomentar la articulación ambiental con proveedores.

4.3.
Cooperación
con otras
organizaciones

Establecer alianzas estratégicas que articulen y consoliden las relaciones con los actores que participan de la cadena de valor turística.

4.4.
Comunicación ambiental

Definir los instrumentos y diseñar las estrategias de comunicación ambiental interna y externa de la empresa.

EJE V

Directrices referidas a la Gestión de Calidad



EJE V

DIRECTRICES REFERIDAS A LA GESTIÓN DE CALIDAD

La gestión estratégica implica incorporar, de manera cíclica, el concepto de mejora continua en la empresa. Esto requiere planificar, establecer objetivos y metas, definir procesos, implementar, verificar y documentar las acciones y los resultados.

La calidad ambiental debe entenderse como un objetivo, como el esfuerzo continuo por realizar bien las tareas, y en turismo representa una amalgama de servicios, instalaciones y organizaciones. Desde una perspectiva individual, las empresas pueden perseguir el logro de los objetivos en su establecimiento. Desde una perspectiva más amplia, comprende el entorno, el transporte y el destino turístico en sí mismo. Ambos esfuerzos deben complementarse de manera articulada.

El presente eje expone los principales conceptos y aspectos referidos a la dirección estratégica y al soporte para la gestión, enfatizando el componente ambiental.

- 5.1. Objetivos y metas ambientales
- 5.2. Indicadores ambientales
- 5.3. Asignación de recursos económicos
- 5.4. Asignación de responsabilidades ambientales
- 5.5. Capacitación ambiental del personal
- 5.6. Satisfacción de clientes
- 5.7. Monitoreo y control
- 5.8. Revisión ambiental

2 DIRECTRICES REFERIDAS A LA GESTIÓN DE CALIDAD

Objetivo:

Que la empresa implemente un sistema de gestión ambiental adecuado a su estructura y a las actividades que desarrolla, con la participación activa del personal.

5.1. Objetivos y Metas Ambientales

Definir los objetivos y metas ambientales que orienten las actividades y el modelo de trabajo.

5.2. Indicadores Ambientales

Desarrollar pautas de seguimiento de gestión ambiental, a través de al menos tres indicadores específicos.

5.3. Asignación de Recursos Económicos

Asegurar los recursos económicos para alcanzar los objetivos de la gestión ambiental.

5.4. Asignación de Responsabilidades Ambientales

Identificar los perfiles para todos los puestos de trabajo de la empresa y establecer las responsabilidades ambientales necesarias para poder desempeñarse en los mismos.

5.5. Capacitación Ambiental del Personal

Proporcionar formación y/o capacitación continua al personal de la empresa y evaluar su grado de eficacia.

5.6. Satisfacción del cliente

Medir la satisfacción de los clientes respecto de la prestación del servicio y las prácticas ambientales de la organización.

5.7.
Monitoreo y Control

Medir y evaluar el nivel de avance y cumplimiento de los planes establecidos.

5.8.
Revisión Ambiental

Realizar a intervalos planificados una revisión de desempeño ambiental de la empresa y de sus procesos y mantener registros correspondientes.

III. Guía de Diagnóstico Inicial

El propósito del Diagnóstico Inicial es fomentar el análisis interno de las actividades y sus resultados, con el objeto de identificar los puntos fuertes y débiles, y determinar las correspondientes Directrices a implementar.

Asimismo, esta herramienta permite:

- Obtener una primera impresión sobre el estado de la gestión ambiental en la organización.
- Ofrecer una oportunidad para aprender más sobre sí mismo.
- Identificar las problemáticas comunes en los distintos niveles organizacionales.
- Encontrar oportunidades de mejora.

Para poder realizar el Diagnóstico Inicial 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 organización respecto al modelo de gestión ambiental planteado por las Directrices.
- Permite identificar las mejoras necesarias para alcanzar el máximo puntaje.

La presente guía está estructurada en diversos elementos, distinguidos de la siguiente manera:

- 5 ejes;
- 27 directrices.

Cada Directriz admite sólo una respuesta y cada respuesta a su vez tiene asignado un valor (de 0 a 2 puntos) según el nivel de cumplimiento y la madurez de la gestión ambiental.

A continuación se detallan los niveles de puntuación:

0	Sin implementación	La organización no ha realizado ninguna acción
1	Implementación parcial	La organización implementa o documenta en forma parcial
2	Implementación completa	La organización implementa y documenta la directriz en forma completa

Por su parte, la planilla utiliza las siguientes variables para la realización de un Diagnóstico Inicial completo:

- Factor Multiplicador: número establecido en función del peso ponderado de cada directriz que al multiplicarse por el valor de la respuesta marcada, permite cuantificar el grado de cumplimiento de la directriz respecto de su valor máximo.
- Resultado del Diagnóstico Inicial: surge de un proceso de mirada y análisis de los procesos de gestión ambiental de la organización en función de una pauta externa que se toma como referencia, en este caso, las Directrices de Gestión Ambiental.
- Valor Máximo a Alcanzar: valoración que la organización puede obtener por el cumplimiento de la totalidad de las Directrices.
- Brecha de Mejora Total: diferencia entre el mejor resultado esperado y el resultado obtenido efectivamente, cuantificado en valores totales.
- Brecha de Mejora en Porcentaje: diferencia entre el mejor resultado esperado y el resultado obtenido efectivamente, cuantificado en valores porcentuales.

En conjunto, la Guía de Diagnóstico Inicial se presenta de la siguiente manera:

Cada Tema tiene un Factor Multiplicador que permite alcanzar el Resultado del Diagnóstico Inicial.

Los Valores Máximos a Alcanzar son aquellos que se obtendrían si el puntaje obtenido fuera de 5 puntos.
La Brecha de Mejora, expresada en puntos y en porcentaje, es la diferencia entre el Resultado de la Diagnóstico Inicial y los Valores Máximos a Alcanzar.

Puntaje Alcanzado		
No implementada	Implementación Parcial	Implementación completa
0	1	2

Diagnóstico Inicial	
Factor Multiplicador	Resultado Diagnóstico Inicial

Indicador de Mejora		
Valores Máximos a Alcanzar	Brecha de Mejora	Brecha de Mejora %

La puntuación marcada para cada directriz, debe multiplicarse por el factor multiplicador y este resultado se deberá colocar en el casillero pertinente a “Resultado Diagnóstico Inicial”.

Las columnas inmediatamente a la derecha indican el valor máximo a alcanzar (por eje temático y por directriz respectivamente), y la brecha de mejora que tiene que completar para alcanzar el valor máximo, expresada en valor numérico y porcentual.

Para calcular la brecha de mejora, al valor máximo a alcanzar deberá restarse el resultado del Diagnóstico Inicial.

El valor del Eje Temático es el resultado de la sumatoria de los puntos de cada Directriz.

Recomendaciones para el uso de la Guía de Diagnóstico Inicial

A los efectos de obtener los mayores beneficios posibles de la Guía de Diagnóstico Inicial, se recomienda realizar previamente las siguientes acciones:

1. Presentar al personal la planilla de Diagnóstico Inicial y explicar tanto los propósitos del Diagnóstico Inicial como la metodología para efectuarla.
2. Designar a una persona responsable, quien debe asegurar que la información necesaria para efectuar la Diagnóstico Inicial se encuentre disponible –las Directrices en su totalidad o, mínimamente, el tema específico que compete al área de trabajo-, establecer los contactos con el personal susceptible de proporcionar detalles precisos sobre los diversos aspectos del sistema de gestión y organizar las reuniones.
3. Formar un equipo de Diagnóstico Inicial con los técnicos implementadores y las personas identificadas.
4. El técnico implementador completará la Guía de Diagnóstico Inicial, según el trabajo identificado en la organización.
5. El técnico elaborará un informe escrito con las principales conclusiones.
6. El técnico comunicará los resultados al prestador involucrado en el sistema de gestión ambiental.

Guía de Diagnóstico Inicial

A continuación, se enseña la Guía, compuesta por una Planilla de Diagnóstico Inicial:

	Puntaje alcanzado			Diagnóstico Inicial		Indicador de Mejora		
	0	1	2	Factor multiplicador	Resultado Diagnóstico Inicial	Valores máximos a alcanzar	Brecha de mejora	Brecha de mejora %
1. Directrices referidas a la definición del concepto ambiental								
1.1. Definición de la política ambiental para la empresa								
1.2. Marco Normativo								
1.3. Comprensión del cuidado del ambiente								

	Puntaje alcanzado			Diagnóstico Inicial		Indicador de Mejora		
	0	1	2	Factor multiplicador	Resultado Diagnóstico Inicial	Valores máximos a alcanzar	Brecha de mejora	Brecha de mejora %
2. Directrices referidas a la Gestión de los Recursos								
2.1. Agua								
2.2. Energía								
2.3. Patrimonio Natural								
2.4. Patrimonio Cultural								
2.5. Aire								

	Puntaje alcanzado			Diagnóstico Inicial		Indicador de Mejora		
	0	1	2	Factor multiplicador	Resultado Diagnóstico Inicial	Valores máximos a alcanzar	Brecha de mejora	Brecha de mejora %
3. Directrices referidas a Infraestructura, Instalaciones y Equipamiento								
3.1. Arquitectura Sostenible								
3.2. Gestión de Residuos Sólidos								
3.3. Aguas Residuales								
3.4. Ambientación y Mobiliario								
3.5. Sistema de Señalética								
3.6. Seguridad de Empleados y Clientes								
3.7. Mantenimiento y Limpieza								

	Puntaje alcanzado			Diagnóstico Inicial		Indicador de Mejora		
	0	1	2	Factor multiplicador	Resultado Diagnóstico Inicial	Valores máximos a alcanzar	Brecha de mejora	Brecha de mejora %
4. Directrices referidas a la Responsabilidad Social								
4.1. Responsabilidad Social Empresaria								
4.2. Articulación ambiental con proveedores y política de compra responsable								
4.3. Cooperación con otras organizaciones								
4.4. Comunicación Ambiental								

5. Directrices referidas a la Gestión de Calidad	Puntaje alcanzado			Diagnóstico Inicial		Indicador de Mejora		
	0	1	2	Factor multiplicador	Resultado Diagnóstico Inicial	Valores máximos a alcanzar	Brecha de mejora	Brecha de mejora %
5.1. Objetivos y metas ambientales								
5.2. Indicadores Ambientales								
5.3. Asignación de Recursos Económicos								
5.4. Asignación de Responsabilidades Ambientales								
5.5. Capacitación Ambiental								
5.6. Satisfacción del Cliente								
5.7. Monitoreo y Control								
3.8. Revisión Ambiental								

Recomendaciones para utilizar los resultados del Diagnóstico Inicial

Una vez obtenidos los resultados del Diagnóstico Inicial, la organización puede establecer prioridades sobre los temas en los cuales resulta necesario actuar.

Asimismo, el Diagnóstico Inicial se puede utilizar como base de datos para realizar el benchmarking. En forma sencilla, esta actividad es el modo de comparar el funcionamiento de un prestador en particular, en un área, región, a nivel nacional o internacional, con otros prestadores con las cuales se puede llevar adelante una evaluación comparativa de sí mismo y su rendimiento. En síntesis, puede desarrollar el principio “aprender de otros”.

Evaluación Final:

Finalizado el proceso de implementación del programa, el técnico implementador visitará nuevamente al prestador turístico para efectuar la Evaluación Final, analizando el grado de cumplimiento de cada una de las Directrices planteadas. De la sumatoria de los puntajes asignados para cada Directriz, el prestador podrá obtener una calificación máxima de 1000 puntos y mínima de 700 puntos para poder distinguir.

Aquellos participantes que alcancen una implementación exitosa recibirán el Distintivo de Directrices de Gestión Ambiental con una validez de 2 años.

