



# PRESTADORES TURÍSTICOS



## DIRECTRICES DE GESTIÓN AMBIENTAL



Ministerio de Turismo  
Presidencia de la Nación

<b>I. Presentación de las Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos</b>	<b>5</b>
Introducción	
Las Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos	
Enfoque de Mejora Continua	
<b>II. Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos</b>	<b>11</b>
Soporte para la Gestión	
<b>EJE 1: Directrices referidas a la definición del Concepto Ambiental para la Empresa</b>	<b>13</b>
1.1. Definición de la política ambiental para la empresa	
1.2. Marco normativo	
1.3. Comprensión del cuidado del ambiente	
<b>EJE II: Directrices referidas a la Gestión de los Recursos</b>	<b>15</b>
2.1. Agua	
2.2. Energía	
2.3. Patrimonio Natural	
2.4. Patrimonio Cultural	
2.5. Aire	
<b>EJE III: Directrices referidas a Infraestructura, Equipamiento e Instalaciones</b>	<b>18</b>
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	
<b>EJE IV: Directrices referidas a Responsabilidad Social</b>	<b>21</b>
4.1. Responsabilidad Social	
4.2. Articulación ambiental con proveedores y política de compra Responsable	
4.3. Cooperación con otras empresas	
4.4. Comunicación ambiental	

<b>EJE V: Directrices referidas a la Gestión de Calidad</b> .....	<b>24</b>
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	
<b>III. Guía de Diagnóstico Inicial</b> .....	<b>27</b>
Guía de Diagnóstico Inicial	
Planilla de Diagnóstico Inicial	



## **Presentación de las Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos**

Introducción

Las Directrices de Gestión Ambiental  
para Prestadores Turísticos

Enfoque de Mejora Continua

## 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 futuras<sup>1</sup>.

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°C<sup>2</sup>.

En esta línea, el sector turístico tendrá grandes oportunidades para unirse al esfuerzo y contrarrestar las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), 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

---

1. World Tourism Organization. (2016). 2017 Año Internacional del Turismo Sostenible para el Desarrollo. ¡Guía para celebrarlo juntos! [Ebook]. Retrieved from <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/intyear/unwto-brochure-IY2017.pdf>

2. Naciones Unidas. Combatir el Cambio Climático - Desarrollo Sostenible. (2018). Recuperado de: <https://www.un.org/sustainable-development/es/combatar-el-cambio-climatico/>

---

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 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, los 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 empresa 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 empresas 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 el alojamiento, 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 CONTINUA

Este programa está estructurado acorde al enfoque de la mejora continua<sup>3</sup>, 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 el compromiso 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.
- **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.

---

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/mibarluca/Downloads/documentslide.com\\_calidad-desde-la-historia-aplicacion-cientifica-aseguramiento-modelos.pdf](file:///C:/Users/mibarluca/Downloads/documentslide.com_calidad-desde-la-historia-aplicacion-cientifica-aseguramiento-modelos.pdf)

- **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.





## Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos

Soporte para la Gestión

## SOPORTE PARA LA GESTIÓN

*Consejos útiles 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 con 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 resulta-

dos 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.



# 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

## 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

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

La política ambiental es una declaración de la empresa sobre sus intenciones y principios con relación al desempeño ambiental general. Otorga el sentido general a su accionar y define sus compromisos con relación al ambiente, además de proveer un contexto de trabajo para la determinación de objetivos y metas.

#### 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

La actividad turística debe desarrollarse en cumplimiento del marco regulatorio preestablecido. La empresa debe cumplir con toda la legislación y las regulaciones ambientales a

las que esté vinculada nacional, provincial y municipalmente.

#### 1.3. Comprensión del cuidado del ambiente

Acreditar capacitaciones realizadas sobre la temática ambiental.

Se busca lograr la comprensión del cuidado del ambiente a fin de asegurar que el participante pueda identificar los impactos reales y potenciales que la actividad turística puede generar, instancia primaria para que luego pueda trabajar en la implementación de mejoras.

Con el objetivo de reducir el impacto, fomentar la integración de los prestadores locales, apostar al crecimiento respetuoso de (y junto a) la comunidad y promover el respeto y el cuidado del ambiente, se reconocerá el cumplimiento de la presente directriz a aquellos participantes que asistan a las instancias de capacitación propuestas por el programa.

De igual manera, se considerará cumplida en aquellos casos en que los dueños, gerentes o responsables asignados de la empresa evidencien capacitaciones sobre gestión ambiental realizadas con anterioridad.



## 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

## 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 el uso responsable del agua, a través de buenas prácticas y gestión eficiente.

El agua es un recurso limitado. Es importante que la empresa identifique la cantidad y la calidad del agua que utiliza y consume, establezca pautas, difunda buenas prácticas y genere estrategias que motiven a colaboradores y clientes a conservarla, cuidarla y valorarla.

#### 2.2. Energía

Implementar medidas que promuevan la eficiencia energética.

La eficiencia energética es la optimización en la relación entre la energía consumida y los productos y servicios finales, obteniendo los mismos niveles de confort y calidad en el servicio.

La energía es el factor que contribuye principalmente al Cambio Climático, y representa alrededor del 60% de todas las emisiones mundiales de Gases de Efecto Invernadero<sup>4</sup>.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) estima que la actividad es responsable del 5% de las emisiones globales de dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>). En consecuencia, la optimización y el ahorro en el consumo energético contribuye directamente a su reducción y a la del calentamiento global, mitigando así el Cambio Climático.

Por eso, es esencial que el turismo considere el uso eficiente de la energía estimulando acciones que tiendan a mejorar la eficiencia en el consumo y a facilitar la adopción de nuevas tecnologías<sup>5</sup>.

#### 2.3. Patrimonio Natural

Conocer, valorar y conservar el patrimonio natural del sitio.

El paisaje de los destinos turísticos es en gran medida un elemento de atracción, un factor de decisión importante a la hora de escoger el destino. Muchas veces, está acompañado por especies animales o vegetales emblemáticas, que generan un particular interés por

4. NACIONES UNIDAS, 2018, Energía - Desarrollo Sostenible. Objetivos de Desarrollo Sostenible [en línea]. 2018. [Consulta: 30 May 2018]. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/energy/>

5. NACIONES UNIDAS 2015. ODS promueve energía moderna, barata y confiable, indispensable para la calidad de vida - Desarrollo Sostenible. [en línea]. [Consulta: 15 mayo 2018]. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/2015/08/ods-promueve-energia-moderna-barata-y-confiable-indispensable-para-la-calidad-de-vida/>.

parte del visitante y se convierten en el verdadero motivo de la visita. Por tal motivo, resulta fundamental que las empresas fomenten la valoración de las especies nativas y su importancia para el equilibrio del ecosistema y el mantenimiento del paisaje.

Estas medidas tienden a preservar y valorizar la flora, fauna y el paisaje nativos, cuidando el pre-existente, promoviendo la forestación y parquización con especies nativas, evitando la introducción o expansión de invasiones biológicas y preservando los procesos naturales que mantienen la calidad ambiental del destino.

**2.4. Patrimonio Cultural**  
 Conocer, valorar y conservar el patrimonio natural del sitio.

El patrimonio cultural está constituido por bienes materiales, muebles o inmuebles, así como por expresiones, tradiciones y costumbres que son valorados por la comunidad

local y contribuyen en la definición de su identidad. Los sectores con valor patrimonial deben considerarse espacios de revitalización de la memoria que contribuyen a consolidar la identidad cultural de la comunidad y a fortalecer el sentido de pertenencia al territorio. Ningún bien constituye por sí –por sus características inherentes- parte del patrimonio cultural, si no es legitimado socialmente.

**2.5. Aire**  
 Minimizar las emisiones de gases a la atmósfera.

Hay diversas fuentes de emisiones de gases a la atmósfera y múltiples composiciones que pueden provocar inconvenientes a la salud y contribuir al calentamiento global, acelerando el Cambio Climático.

Se sugiere identificar aquellas actividades realizadas dentro por su empresa que generen emisiones de gases a la atmósfera y tomar medidas que las minimicen, monitoreando periódicamente su efectividad.





## 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 impactos, 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 capacidades .

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

## DIRECTRICES REFERIDAS A 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.

La arquitectura sostenible es una manera de concebir el diseño arquitectónico, buscando aprovechar los recursos naturales de modo de minimizar el impacto negativo de las construcciones sobre el ambiente y sus habitantes, cumplimentando tanto los requerimientos de confort térmico y sanitario, como los de iluminación y habitabilidad de las edificaciones.

#### 3.2. Gestión de Residuos Sólidos

Utilizar criterios de arquitectura sostenible.

Las empresas deben adoptar medidas para minimizar la cantidad de residuos sólidos que generan mediante el consumo responsable y el fomento de la reutilización y reciclado de los materiales.

#### 3.3. 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.

#### 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.

Se recomienda emplear formas arquitectónicas en armonía con el paisaje existente, diseñar con criterios ambientales a largo plazo, utilizando materiales y decoración locales, evitando impactos negativos.

#### 3.5. Sistema de Señalética

Disponer de señalización externa e interna que facilite la circulación por todos los espacios de la organización.

La comunicación visual es un instrumento necesario y muchas veces indispensable para la transmisión de mensajes. La señalización cumple la función de informar, prevenir y orientar, por lo tanto, debe notificar en forma clara y rápida los riesgos y peligros que pueden amenazar a los clientes y empleados. Se recomienda la utilización de un sistema amigable con el entorno, pensado específicamente para el ambiente concreto que señala y con materiales adaptados al sitio.

### 3.6. Seguridad de empleados y clientes.

Elaborar e implementar un método de seguridad integral que contemple los riesgos vinculados a servicios e instalaciones.

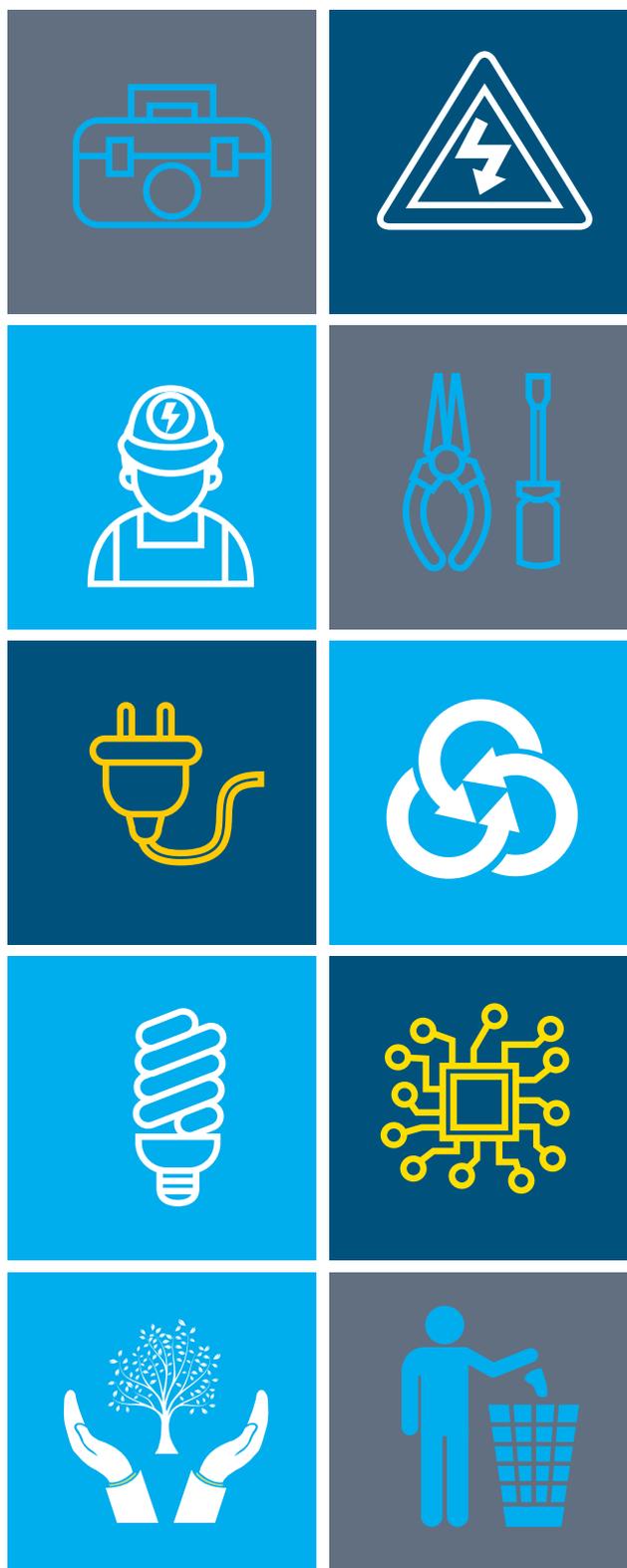
La Dirección de la empresa tiene que, de acuerdo a lo expresado en la normativa vigente, garantizar la seguridad de los empleados y clientes en todas las zonas de servicios e instalaciones. Esto implica identificar y analizar los riesgos reales y potenciales de servicios e instalaciones y establecer sus correspondientes medidas preventivas.

### 3.7. Mantenimiento y limpieza

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

La correcta limpieza y mantenimiento en la infraestructura, instalaciones y equipos en las empresas es importante por dos aspectos relevantes; por un lado, garantiza la ejecución permanente de los servicios y su grado de

calidad; y por el otro, evita potenciales impactos en el ambiente. Deberían mantenerse registros que evidencien el cumplimiento del plan establecido.





## 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 empresarial, 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 empresas
- 4.4. Comunicación Ambiental

## DIRECTRICES REFERIDAS A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

### Objetivo:

Que la empresa promueva activamente la acción conjunta con otras empresas 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.

La norma ISO 26000 define a la responsabilidad social como la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, mediante un comportamiento transparente y ético que:

1. Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad;
2. Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas;
3. Esté integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones

Las empresas que implementan actividades de responsabilidad social empresarial orientadas a la cuestión ambiental contribuyen a elevar la calidad de vida de la comunidad en la que operan. Se distinguen por las acciones que realizan para proteger y mejorar el ambiente, excediendo el simple cumplimiento de la legislación. Estas empresas promueven la difusión y la práctica de los principios de la excelencia en la comunidad y contribuyen al desarrollo de sus servicios de manera sostenible.

#### 4.2. Articulación ambiental con proveedores y política de compra responsable

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

Es recomendable trabajar conjuntamente con proveedores locales alineados a la calidad, que compartan una misma visión ambiental responsable, a fin de generar o mantener un compromiso con el desarrollo sustentable de la comunidad local<sup>6</sup>.

#### 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.

6. MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN. Directrices de Competitividad para Empresas Turísticas.

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

#### 4.4. Comunicación ambiental

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

Promoviendo un turismo sustentable, contribuye a concientizar a los viajeros para que adopten comportamientos responsables, logrando experiencias más satisfactorias y gratificantes tanto para ellos mismos como para las personas con las que se encuentre y los lugares que visite<sup>7</sup>.

Por tal motivo, es importante que los empresarios proyecten y comuniquen a sus empleados y al mercado las prácticas que favorecen a la sociedad, entre ellos sus logros ambientales, y el compromiso con la comunidad.



7. World Tourism Organization. (2017). Consejos Prácticos para el Viajero Responsable [Ebook]. Retrieved from [http://www.tourism4development2017.org/wp-content/uploads/2017/08/tips\\_web\\_es.pdf](http://www.tourism4development2017.org/wp-content/uploads/2017/08/tips_web_es.pdf)



## 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 empresas. 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

## 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.

Los objetivos son expresiones de compromiso de la empresa asociados con la actividad ambiental. Las metas, por su parte, son logros concretos y cuantificables referidos a los indicadores de gestión ambiental seleccionados. Tanto los objetivos como las metas deben ser coherentes con la política ambiental, medibles y con un horizonte temporal definido.

Cuando se plantea la necesidad de impulsar la protección y el cuidado del ambiente, se hace imprescindible una planificación de las actividades necesarias para alcanzar los objetivos y las metas propuestas, así como su ejecución eficaz.

#### 5.2. Indicadores Ambientales

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

Un indicador ambiental es un parámetro medible que nos informa del estado del mismo o de aspectos relacionados con él. Los indicadores de gestión suelen estar ligados a resultados cuantificables. Éstos se clasifican en tres dimensiones:

- Económicos (en cuanto a la obtención de recursos).
- Eficiencia (para producir los mejores resultados posibles con los recursos disponibles).
- Efectividad (según el nivel de logro de los requerimientos u objetivos). Algunos ejemplos de indicadores ambientales:
  - ENERGÍA:** % de energía que proviene de fuentes renovables (Indicador Cuantitativo).
  - AGUA:** Existencia de un plan de uso racional del agua (si/no) (Indicador Cualitativo).
  - RESIDUOS:** Promedio de residuos generados por mes por cliente.

#### 5.3. Asignación de Recursos Económicos

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

La asignación y gestión de los recursos económicos de la empresa es vital para el logro de los objetivos ambientales propuestos. Para concretar un proyecto y contribuir con el cuidado ambiental relacionado al turismo, es necesario contar con recursos económicos. La falta de previsión presupuestaria puede imposibilitar la consecución de los objetivos y metas ambientales.

#### 5.4. Asignación de Responsabilidades Ambientales

Elaborar la descripción de los puestos de trabajo de la empresa identificando las funciones y responsabilidades ambientales correspondientes a cada uno de ellos.

Un puesto es una unidad de la organización, cuyo conjunto de deberes y responsabilidades lo distinguen de los demás cargos (Chiavenato, 2000). Es importante formular documentos que expliquen los puestos a fin de definir su alcance y evitar la duplicidad de funciones, entre otros. Estos documentos deberán incluir las tareas y responsabilidades ambientales, cuya determinación abarca conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para poder cumplir un determinado rol vinculado con la calidad ambiental.

#### 5.5. Capacitación Ambiental del Personal

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

La capacitación ambiental en la empresa debe incluir la gestión y uso de los recursos de acuerdo a las necesidades objetivas del personal, de la propia empresa y del contexto en general. Es conveniente identificar y definir las necesidades de capacitación ambiental del personal.

#### 5.6. Satisfacción del cliente

Medir y evaluar la satisfacción ambiental de los clientes respecto a las prácticas sustentables implementadas por la empresa.

Es importante conocer la opinión del cliente acerca del servicio brindado, incluidos los aspectos ambientales, por cuanto posibilita a la empresa establecer una primera medida de la calidad. De esta forma, la empresa podrá identificar sus fortalezas y oportunidades de mejora a fin de realizar acciones correctivas promoviendo la mejora continua <sup>8</sup>.

#### 5.7. Monitoreo y Control

Medir y evaluar de forma periódica el nivel de avance en la consecución de los objetivos ambientales establecidos.

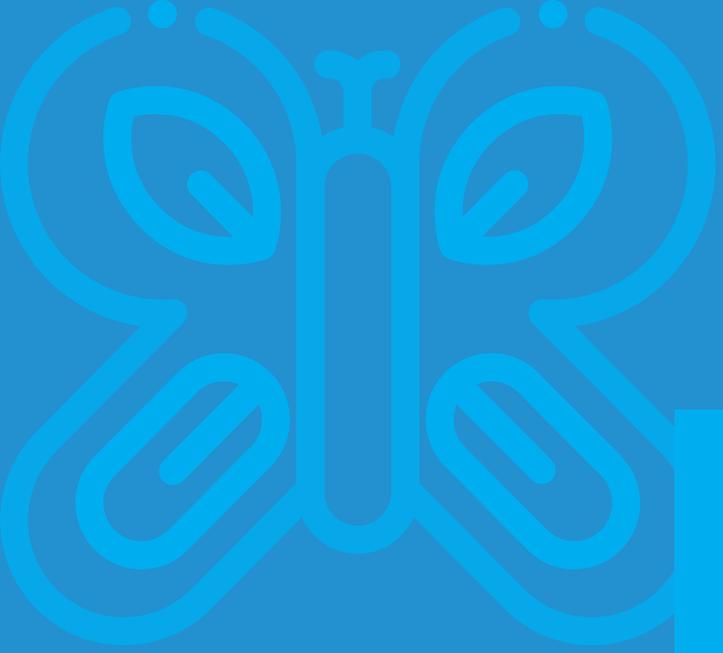
El monitoreo y control permiten verificar el progreso en la consecución de los objetivos mediante el uso de registros, comparando el desempeño, midiendo los resultados alcanzados respecto de los planeados y revisando el comportamiento de los indicadores.

#### 5.8. Revisión Ambiental

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

Analizar globalmente el desempeño ambiental de la empresa permite verificar el grado de eficiencia y de eficacia de las acciones llevadas a cabo y tomar aquellas que promuevan una mejora continua.

8. MINISTERIO DE TURISMO DE LA NACIÓN. Directrices de Competitividad para Empresas Turísticas.



## 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 empresa.
- Ofrecer una oportunidad para aprender más sobre sí mismo.
- Identificar las problemáticas comunes en los distintos niveles organizacionales.
- Encontrar oportunidades de mejora.

## GUÍA DE DIAGNÓSTICO INICIAL

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 según el nivel de cumplimiento y la madurez de la gestión ambiental.

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 empresa respecto al modelo de gestión ambiental planteado por las Directrices.

Permite identificar las mejoras necesarias para alcanzar el máximo puntaje.

**A continuación se detallan los niveles de alcance:**

No implementa	La empresa no ha realizado ninguna acción
Implementación parcial	La empresa implementa o documenta en forma parcial
Implementación completa	La empresa implementa y documenta la directriz en forma completa

## 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 empresa.
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.

### RECOMENDACIONES

Una vez obtenidos los resultados del Diagnóstico Inicial, la empresa 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”.

**LOS SIGUIENTES INSTRUMENTOS PUEDEN SER UTILIZADOS CADA AÑO O PARA DISTINTOS EMPRENDIMIENTOS, RECOMENDAMOS REPLICARLOS O TRABAJARLOS EN FORMATO DIGITAL PARA PODER REALIZAR LOS SEGUIMIENTOS Y CONTROLES.**

Directrices de Gestión Ambiental		Anexo Informativo: Ejes I a IV - Diagnóstico inicial				
Logo (opcional)						
Directriz	Medidas posibles	Implementación				
Descripción de Directriz	A modo de ejemplo	Completa	Parcial	Ninguna	¿Se hará?	¿Se planificará?
Definición de la política ambiental de la empresa	Política firmada y comunicada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de AGUA	Medición de consumo de agua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Colocación de cartelería de uso racional de agua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Política de reúso de sábanas y toallas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Inodoros de doble descarga o reducción de caudal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Instalación de dispositivos reductores en las canillas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Recolección de agua de lluvia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Riego de jardines en horas que permitan menor evaporación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Otro: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Gestión de ENERGÍA	Medición de consumo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Comunicación de uso racional de energía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Uso de fuentes renovables de energía (solar, eólica, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Conversión a iluminación de bajo consumo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Distribución optimizada de focos de iluminación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Uso de cerramientos y sistemas de conservación de energía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Política de uso de aire acondicionado en 24°C	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Conversión a artefactos electrónicos grado A	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Uso de equipos con programas de ahorro de energía	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistemas de corte de luz automático (tarjetas, sensores, etc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
	Otro: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Conservación del PATRIMONIO NATURAL	Dispone de información actualizada sobre los atractivos naturales de la zona	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Difusión del valor natural del sitio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Análisis de impacto de actividades sobre el Patrimonio Natural	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Realización de acciones que contribuyen a preservar la biodiversidad y paisaje del destino	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
AIRE	Mantenimiento de equipos y vehículos que emiten gases a la atmósfera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Plantación de especies forestales nativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Cumplimiento de reglamentación de espacios libres de humo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Campañas de comunicación que promuevan el uso de transporte público, bicicletas entre otros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Otro: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### III. GUÍA DE DIAGNÓSTICO INICIAL

Directriz	Medidas posibles	Implementación				
		Completa	Parcial	Ninguna	¿Se hará?	¿Se planificará?
Descripción de Directriz	A modo de ejemplo					
ARQUITECTURA SOSTENIBLE	Cumplimiento de normas locales de ordenamiento territorial	<input type="radio"/>				
	Aprovechamiento de criterios bioclimáticos propios del sitio (consideración de variaciones estacionales, orientación, vientos, entre otros)	<input type="radio"/>				
	Preferencia de tipología arquitectónica y técnicas constructivas locales	<input type="radio"/>				
	Plan de construcción de caminos y senderos en áreas naturales que impactan lo mínimo posible el ambiente	<input type="radio"/>				
	Las instalaciones se integran de manera armónica con el entorno, sin generar alteraciones visuales en el paisaje	<input type="radio"/>				
	Otro: _____	<input type="radio"/>				
Gestión de RESIDUOS	Comunicación tendiente a promover la reducción de generación de residuos	<input type="radio"/>				
	Separación y reciclaje de residuos	<input type="radio"/>				
	Sistemas de compostaje	<input type="radio"/>				
	Medición de residuos generados	<input type="radio"/>				
	Uso de productos de limpieza ecológicos y biodegradables	<input type="radio"/>				
	Uso de dispensadores para evitar desperdicio	<input type="radio"/>				
	Reducción de impresiones	<input type="radio"/>				
Otro: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
AGUAS RESIDUALES	Implementación de sistemas de tratamiento de aguas residuales	<input type="radio"/>				
AMBIENTACIÓN Y MOBILIARIO	Uso de materiales y decoración locales, ecológicos y reciclables	<input type="radio"/>				
	Adquisición de mobiliario de madera que tenga certificado de gestión forestal sostenible	<input type="radio"/>				
	Otro: _____	<input type="radio"/>				
SISTEMA DE SEÑALETICA	Uso de sistema de señalética externa e interna que facilite la circulación en la empresa (uso de instalaciones)	<input type="radio"/>				
	uso de señalética accesible para todas las personas y amigable con el entorno.	<input type="radio"/>				
	Desarrollo de señalética de seguridad	<input type="radio"/>				
	Desarrollo de señalética de concientización ambiental	<input type="radio"/>				
	Otro: _____	<input type="radio"/>				
MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA	Plan de mantenimiento de equipos	<input type="radio"/>				
	Calendarización de reemplazo de equipos o adquisición de nuevos	<input type="radio"/>				
	Procedimientos de limpieza y desinfección en áreas comunes y de acceso privado, que contemplen también la utilización de productos de acuerdo a las indicaciones del fabricante.	<input type="radio"/>				
	Otro: _____	<input type="radio"/>				

Directriz	Medidas posibles	Implementación				
Descripción de Directriz	A modo de ejemplo	Completa	Parcial	Ninguna	¿Se hará?	¿Se planificará?
SEGURIDAD de Empleados y Clientes	Implementación de acciones correctivas y/o preventivas en zonas de riesgo detectadas en áreas de servicio e instalaciones Plan de emergencias que incluye vías de evacuación, procedimientos de actuación y realización de simulacros de emergencia Comunicación de listado de teléfonos de emergencias Registro de mantenimiento de equipos de extinción Otro: _____	○	○	○	○	○
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA	Acciones de contribución al desarrollo turístico sustentable del destino Contratación de colaboradores locales Otro: _____	○	○	○	○	○
COMUNICACIÓN AMBIENTAL	Comunicación interna y externa de acciones ambientales y de Responsabilidad Social Código de conducta ambiental para turistas y personal exhibido Otro: _____	○	○	○	○	○
Articulación ambiental con PROVEEDORES y política de COMPRA	Uso de productos de mayor durabilidad, biodegradables o reciclables Política de compra conjunta con otros proveedores (compras al por mayor) Prioriza compra de productos a proveedores locales Prioriza compra de productos de bajo impacto ambiental (según estacionalidad, sin envoltorios innecesarios, sin aditivos artificiales) Prioriza proveedores comprometidos con una gestión ambiental responsable Otro: _____	○	○	○	○	○
COORDINACIÓN CON OTRAS Empresas	Participación en sensibilizaciones y capacitaciones conjuntas Contribución a actividades académicas de enseñanza, investigación y extensión Integración en asociaciones o cámaras empresariales turísticas locales que contribuyen al desarrollo de la actividad Planificación de relaciones de cooperación Registro de acciones de cooperación realizadas y evaluación de su eficacia Otro: _____	○	○	○	○	○
OBJETIVOS Y METAS	Existencia de una planificación con objetivos y metas ambientales a ser alcanzadas en el corto, mediano y/o largo plazo	○	○	○	○	○

### III. GUÍA DE DIAGNÓSTICO INICIAL

Directriz	Medidas posibles	Implementación					
		Descripción de Directriz	A modo de ejemplo	Completa	Parcial	Ninguna	¿Se hará?
INDICADORES AMBIENTALES	Desarrollar indicadores ambientales que permitan medir el grado de avance de las acciones propuestas.		<input type="radio"/>				
	Utilizar indicadores asociados a Agua, Energía y Residuos o Consumo promedio mensual por huésped		<input type="radio"/>				
	Otros indicadores: Porcentaje de dispositivos con tecnologías que permiten el ahorro de: agua, iluminación o climatización con eficiencia nivel A, residuos reutilizados sobre los residuos generados		<input type="radio"/>				
ASIGNACIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS	Identificación de gastos incurridos		<input type="radio"/>				
	Identificación de posibles inversiones		<input type="radio"/>				
ASIGNACIÓN DE RESPONSABILIDADES AMBIENTALES	Diseñar perfiles de trabajo donde se identifiquen las responsabilidades y competencias ambientales de cada uno		<input type="radio"/>				
	Manuales de procedimientos por perfil donde se indique de qué modo desarrollar las actividades procurando un uso responsable de los recursos		<input type="radio"/>				
CAPACITACIÓN AMBIENTAL DEL PERSONAL	Contar con un plan de capacitación para el personal en términos de gestión y cuidado ambiental.		<input type="radio"/>				
	Llevar un registro de las acciones de capacitación a las que se haya asistido, así como también de las posibles capacitaciones ambientales de interés anuales a las que le interesaría participar.		<input type="radio"/>				
	Dictado de capacitaciones internas, entre el mismo personal, asociadas a la gestión ambiental		<input type="radio"/>				
	Otro: _____		<input type="radio"/>				
SATISFACCIÓN DE CLIENTES	Realizar encuestas de satisfacción al visitante que incluyan preguntas asociadas al compromiso ambiental de la empresa.		<input type="radio"/>				
	Llevar un libro de quejas y sugerencias, así como también contar con procedimientos para el manejo de quejas y comentarios de clientes		<input type="radio"/>				
	Seguimiento de la experiencia del cliente		<input type="radio"/>				
	Otro: _____		<input type="radio"/>				
MONITOREO Y CONTROL	Verificación de las acciones ambientales según lo planificado		<input type="radio"/>				
	Planillas de control de consumos de luz, agua, gas con la correspondiente documentación para verificar los consumos allí indicados		<input type="radio"/>				
REVISIÓN AMBIENTAL	Existencia de documentación y registros indicados en las directrices precedentes		<input type="radio"/>				
	Realizar reportes mensuales / bimestrales / trimestrales / semestrales / anuales (de acuerdo a lo que la empresa considere más apropiado) donde se indique que acciones se cumplieron y a qué nivel de cumplimiento de los objetivos ambientales se encuentra la empresa		<input type="radio"/>				