

TURISMO RESPONSABLE

MANUAL PARA ALOJAMIENTOS SUSTENTABLES



Esta publicación fue realizada
por la **Red de Turismo Responsable**
www.RTRGlobal.org

Equipo

Redacción:

Lic. Paz Casas Nóbrega
Lic. Juan José Galeano

Colaboración:

Lic. María Cielo Torres

Diseño:

Estudio Jélica Lombardo

Ilustración:

Estudio Jélica Lombardo
Arq. Carlos José Linares

Agradecimientos

Sandra Decasper
Helena Rey

Galeano, Juan José
Turismo responsable: manual para Alojamientos Responsables / Juan José Galeano y María de la Paz Casas Nóbrega; con colaboración de Cielo Torres; ilustrado por Carlos José Linares y Jélica Lombardo. a ed. Ciudad Autónoma de Buenos Aires:
Asociación Civil Generación Par, 2015.

EBook.
ISBN 9789872583026

1. Desarrollo Sustentable Turismo. 2. Hotelería. I. Casas Nóbrega, María de la Paz II. Torres, Cielo, colab. III. Linares, Carlos José, ilus. IV. Lombardo, Jélica, ilus. V. Título
CDD 338.479 1



TURISMO RESPONSABLE

MANUAL PARA ALOJAMIENTOS SUSTENTABLES



Hace más de 5 años, un grupo de empresas, organismos de gobierno y de la sociedad civil emprendimos un camino con el firme convencimiento de que conectar a aquellos viajeros y emprendimientos que buscan otra relación con el destino, su gente y su tierra era posible. Teníamos muy claro que esa conexión no se establecía sólo a través de una calcomanía que uno pegara en una puerta sino debía ser genuina y estar basada en la participación, la transparencia y la información. Participación, porque creemos que los horizontes de la responsabilidad deben ser fijados por todos los actores, incluida la comunidad. Transparencia e información, porque sólo a través de ellas es que el viajero puede elegir a aquel prestador que está transformando positivamente su destino y no simplemente colgando un cartel verde.

Comenzar y, sobre todo, sostener una gestión sustentable es un desafío que se renueva día a día, que se vive con entusiasmo al ver los resultados pero que requiere el compromiso y paciencia de quienes estamos a cargo de la prestación de los servicios. Una gestión sustentable requiere también de información y muchas veces de innovación, para lo cual la socialización de experiencias con otros prestadores es esencial.

Trabajamos con el convencimiento de que sólo así podemos asegurar un futuro posible para nuestros hijos y cada vez son más los viajeros que esperan este comportamiento de parte de los prestadores de los destinos que visitan. Según diferentes estudios realizados por los principales portales turísticos del mundo más del 70% de los viajeros toma a la gestión sustentable como un factor de elección en su viaje.

Implementar una gestión sustentable requiere como decía de esfuerzos, y es allí donde el acompañamiento con políticas públicas orientadas en el tema es esencial. Estamos muy agradecidos por el gran apoyo brindado por el Gobierno de la Provincia de Córdoba a través de la Agencia Córdoba Turismo, a quien felicitamos por haber tomado al turismo responsable como bandera y horizonte.

Esperamos que todos los alojamientos encuentren en este manual, una guía para poder lograr este horizonte: Hacer de la Argentina un destino cada vez más sustentable.



Pablo GUEILBURT

Presidente del Consejo Directivo
RTR Global

Como Vicepresidente de la RTR y miembro de la comisión de Incidencia Pública, creo que todas acciones de formación al sector turístico son fundamentales para profesionalizar la actividad. Este manual tiene por objetivo, capacitar a todo el sector de alojamiento en materia de turismo responsable, transmitiendo medidas concretas para ofrecer a los turistas un servicio que apunte al desarrollo social, ambiental y económico de nuestras comunidades.

Desde mi función en la Dirección de Relaciones Institucionales de la Agencia Córdoba Turismo del Gobierno de Córdoba, trabajamos enmarcados en el Plan Estratégico de Turismo de la Provincia, el cual propone generar actuaciones estratégicas conducentes al desarrollo sustentable de la actividad turística. Entre otras acciones, desde el año 2012 somos miembro de la Red de Turismo Responsable y coordinamos el Nodo Córdoba, el cual aglutina numerosos prestadores del sector que trabajan enmarcados a través de indicadores comunes para una gestión turística responsable.

Creemos que la participación en este tipo de organización es fundamental para acordar criterios de acción con otros miembros, que contribuyan a trabajar y finalmente lograr entre todos, un destino responsable.

Gustavo DE FIGUEREDO

Vicepresidente del Consejo Directivo
RTR Global





Los últimos diez años han visto grandes e importantes cambios en la forma en la que los asuntos ambientales han sido abordados. El Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, y en particular su división de Tecnología, Industria y Economía, ha tratado en estos últimos años de responder efectivamente a las necesidades de la actividad turística, desarrollando conocimiento técnico y poniéndolo a disposición a través de sus redes, así como también de la creación de sólidos socios con líderes de la industria que puedan crear un efecto multiplicador. El PNUMA cree firmemente que sólo a través de la cooperación entre los actores involucrados podemos revertir las tendencias actuales de uso intensivo de recursos, degradación ambiental y la pérdida de biodiversidad. Sin embargo, el turismo planificado cuidadosamente puede traer numerosas oportunidades sociales, económicas y ambientales.

Reconociendo el potencial de la cooperación con profesionales del turismo, la RTR ha desarrollado esta publicación para ayudar al sector de alojamientos a integrar la sustentabilidad en sus negocios. Es nuestra esperanza que la industria construirá sobre estas herramientas y hará del desarrollo del turismo sostenible una realidad implementando prácticas concretas de sostenibilidad como parte de sus actividades de negocio.

Socios como la RTR son actores claves en el apoyo para un uso racional de los recursos y la promoción de patrones de consumo y producción sostenibles en el turismo.

Les invitamos a acompañarnos en la construcción de un ambiente más sano para el futuro, con un cambio de conducta adoptando prácticas de consumo y producción sostenible en el sector de alojamientos.

Arab HOBALLAH

Jefe del Área de Consumo y Producción Sostenible

División de Tecnología, Industria y Economía

Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente - PNUMA



ÍNDICE

Introducción

Parte I

Turismo Responsable: Conceptos y Principios

Capítulo 1

Turismo Sustentable

Capítulo 2

¿Cómo lograr un turismo responsable?

Parte II

Recomendaciones específicas

Capítulo 3

Principios relativos a la Planificación y Gestión

Capítulo 4

Dimensión Ambiental

Capítulo 5

Dimensión Social

Capítulo 6

Dimensión Económica

Capítulo 7

Concientización al viajero

Parte III

¿Cómo evaluar el desempeño responsable en alojamientos turísticos?

Anexos

Bibliografía consultada

Fuentes Jurídicas



Introducción



Introducción

El presente Manual de Recomendaciones en Turismo Responsable ha sido elaborado por la Red de Turismo Responsable, con la colaboración de la Dirección de Relaciones Institucionales de la Agencia Córdoba Turismo, para las diferentes categorías de alojamientos, con la intención de brindar una serie de herramientas para trabajar en la senda del turismo responsable.

Este instrumento, tiene como objeto, transferir una serie de principios rectores aportados por el Código de Ética de la Red de Turismo Responsable (RTR), a recomendaciones específicas, que sirvan como disparador para lograr cambios en los actores de la actividad turística.

Dado que el turismo responsable se fundamenta en los pilares de la sustentabilidad, se explicarán algunos conceptos elementales sobre los temas que involucran los aspectos económicos, socioculturales y ambientales (ahorro de energía, manejo de basura, uso de agua, protección de patrimonio, compra responsable, trabajo digno entre otros) y luego algunas formas de solución a través del capítulo de recomendaciones específicas. También se ejemplificará a partir de casos concretos de miembros de la RTR.

La introducción de estos temas servirá como base para que diferentes prestadores del turismo puedan desarrollar acciones concretas en materia de turismo responsable y que tengan argumentos sólidos a la hora de comunicarlo a sus clientes, proveedores y turistas en general.

El manual está dividido en tres secciones, la primera, contiene dos capítulos que abordan los principales conceptos y principios del turismo responsable. La segunda, trabaja sobre recomendaciones específicas, divididas en 5 capítulos: Principios relativos a la Planificación y Gestión; Dimensión Ambiental; Dimensión Social; Dimensión Económica y Concientización al Viajero. La tercera sección presenta una guía para evaluar el desempeño responsable en alojamientos turísticos. Por último, se incluyen dos anexos para la implementación de un plan de reducción de los residuos de alimentos. El texto de este manual se encuentra redactado e ilustrado de tal forma que la lectura sea ágil, posibilitando la comprensión de las ideas básicas de los temas que se abordan. Finaliza con una sección bibliográfica y un apéndice con sitios web y documentos de interés.

Parte I

Turismo Responsable: Conceptos y Principios



Turismo Responsable: Conceptos y Principios

Esta primera sección del Manual aborda en el Capítulo 1 los principales conceptos referentes al turismo sustentable, con la intención de comprender características, antecedentes y dimensiones tanto a nivel global como en nuestra región.

A partir de esto, en el Capítulo 2 se plantea cómo lograr un turismo responsable que sea conciliador entre la actividad, la comunidad y el ambiente. Asimismo, presenta el Código de Ética de la Red de Turismo Responsable el cual contiene más de 50 principios de sustentabilidad que constituyen un marco de referencia para lograr un turismo que sea responsable.

Capítulo 1

Turismo Sustentable



Turismo Sustentable

En el presente capítulo se abordarán diferentes aspectos vinculados al concepto de turismo sostenible desde una perspectiva general establecida por la Organización Mundial del Turismo (OMT). No obstante, cabe aclarar que debido a la traducción de dicho concepto al idioma español y su incorporación a la legislación argentina bajo el término “sustentable”, este texto utilizará este último concepto, salvo en aquellos casos que por provenir de debates o literatura internacional se tome el concepto “sostenible”, haciendo la aclaración de que en éste manual se tomarán como sinónimos.

La OMT, a partir del concepto de “Desarrollo de Turismo Sostenible”, define al Turismo Sostenible, como: *“El turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”*¹.

La OMT indica que para que la actividad turística sea sustentable, debe:

- ▶ *“Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales y arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y la tolerancia intercultural”.*
- ▶ *“Dar un uso óptimo a los recursos medioambientales, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica”.*
- ▶ *“Asegurar que la actividad económica sea viable a largo plazo, que reporte a todos los agentes, con beneficios socio-económicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuya a la reducción de la pobreza”.*²

El marco fundamental de referencia para el turismo responsable y sustentable, es el Código Ético Mundial para el Turismo³. Se trata de un conjunto de principios concebido para orientar a los principales actores del desarrollo turístico. Está dirigido a gobiernos, empresas turísticas, comunidades y turistas, con el objetivo de ayudar a maximizar los beneficios del sector, minimizando posibles consecuencias negativas para el medio ambiente, el patrimonio cultural y la sociedad.

Los diez principios que contempla el Código cubren ampliamente los componentes económico, social, cultural y ambiental de los viajes y el turismo. Estos son:

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

1 Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y Organización Mundial del Turismo (OMT). *Por Un Turismo Más Sostenible. Guía Para Responsables Políticos*. Madrid. 2006, p. 12.

2 *Ibid*, p. 11

3 Resolución Asamblea General de la OMT A/RES/406(XIII). Decimotercer Sesión, Santiago. Septiembre - Octubre de 1999.



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

Artículo 3: El turismo, factor de desarrollo sostenible.

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

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

Artículo 6: Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico.

Artículo 7: Derecho al turismo.

Artículo 8: Libertad de desplazamiento turístico.

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

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

Antecedentes y Dimensiones del Turismo Sustentable

El concepto ha evolucionado desde su definición en diferentes Informes, Cumbres, Planes, Declaraciones, que encuentra sus primeros esbozos en 1987 (Informe Bruntland); luego a partir del plan de acción originado en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo llamado Agenda 21 (Río, 1992), que cuenta con un capítulo especial sobre turismo; en el plan de implantación de la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible (Johannesburgo, 2002); en el Proceso Marrakech, que sentó las bases para el Marco Decenal de Programas para el Consumo y Producción Sostenible - 10YFP; en la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible Río+20 (Río de Janeiro, 2012); los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que en su objetivo 12 contemplan el consumo y la producción sostenibles y que confluirán con la Agenda de Desarrollo Post 2015.

A través de los diferentes procesos internacionales, los componentes que definen la sostenibilidad fueron reformulados y ampliados hasta llegar a la definición de los tres componentes del desarrollo sostenible: económico, social y medioambiental. El Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente⁴, los precisa:

Sustentabilidad económica: Implica la creación de prosperidad en los diferentes niveles de la sociedad, considerando además la rentabilidad de todas las actividades económicas. Fundamentalmente se trata de la viabilidad de las empresas y de sus actividades y de su capacidad para mantenerse a largo plazo.

Sustentabilidad social: Supone el respeto de los derechos humanos y la igualdad de oportunidades para todos los miembros de la sociedad. Requiere una distribución justa de los beneficios, que se centre en la reducción de la pobreza. Se dedica principalmente a las comunidades locales y al mantenimiento y refuerzo de sus sistemas de subsistencia y al

4 PNUMA y OMT. ob. cit., p 9.

reconocimiento y respeto de las diferentes culturas, evitando cualquier forma de explotación.

Sustentabilidad medioambiental: Implica la conservación y gestión de los recursos, especialmente aquellos que no son renovables o que son fundamentales para la subsistencia. Requiere actuaciones para reducir la contaminación del aire, de la tierra y del agua y para conservar la diversidad biológica y el patrimonio natural.

Es importante resaltar que para lograr un desarrollo sustentable se necesita conseguir un equilibrio entre estos tres pilares, ya que son en muchas formas interdependientes y se pueden reforzar mutuamente.

Sustentabilidad en nuestra región

La necesidad de garantizar un desarrollo económico y social sustentable es, desde finales del siglo XX, un paradigma aceptado en todas las sociedades, sistemas políticos o niveles de desarrollo. Los principios de la sustentabilidad son aplicables a todos los sectores de actividad económica.

En el caso particular de la industria del turismo, existe un interés particular en asegurar la sustentabilidad de sus operaciones, por la sencilla razón de que su materia prima está constituida por atractivos, recursos naturales y culturales que es necesario proteger, para mantenerlos en el largo plazo.

La sustentabilidad de la industria turística argentina ya era pilar de la Ley Nacional de Turismo en el año 2005, que hacía énfasis en la responsabilidad de todos los actores del sector, y de forma destacada en la hotelería, como eje del desarrollo turístico nacional.

El Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable 2020 del Ministerio de Turismo (PFETS) toma como premisas para posicionar al turismo, la base de la consolidación institucional del turismo; la sustentabilidad; el desarrollo equilibrado del espacio turístico nacional y un sistema de incentivos y estímulos para el desarrollo turístico regional.

La visión del PFETS respecto a la sustentabilidad tiene que ver con conformar un sistema intersectorial de conservación del patrimonio natural y cultural; asegurar y mejorar la calidad de los destinos y generar valor e innovación a través del conocimiento continuo.

En el caso de Uruguay, producto del consenso de los participantes en las distintas etapas para la elaboración del Plan Nacional de Turismo Sostenible 2009-2020, se elaboró una visión común para el turismo uruguayo con vistas al 2020:

“Uruguay, país turístico reconocido internacionalmente por su compromiso con el desarrollo sostenible, competitivo, accesible, amigable y seguro. Con servicios de calidad, actores capacitados y la máxima articulación entre los diversos protagonistas de la actividad”⁵.

5 Ministerio de Turismo y Deporte de la República Oriental del Uruguay. *Plan Nacional de Turismo Sostenible 2009-2020*. Montevideo. 2009, p 21.



Esta visión se estructuró a partir de cinco líneas estratégicas:

1. Modelo turístico sostenible, económica, ambiental y socioculturalmente.
2. Innovación y calidad, impulso de la competitividad.
3. Incremento de las capacidades, calidad del empleo y compromiso de los actores del sistema turístico.
4. Marketing y promoción para ampliar y fidelizar a la demanda.
5. Turismo como herramienta para la integración social, territorial y política, consciente de la diversidad.

Hacia una sustentabilidad turística

Cada vez son más los viajeros que eligen hacer un turismo responsable, que evalúan críticamente los impactos de los servicios que contratan. El consumo energético y de recursos ya no forma parte de los indicadores de bienestar, calidad o nivel, todo lo contrario. El reconocimiento a aquellos prestadores que trabajan por una gestión eficiente y de calidad, con el ambiente y la comunidad no están contenidos por un margen geográfico.

No son sólo los viajeros quienes impulsan este cambio cultural sino que cada vez más empresas y gobiernos vienen implementando acciones tendientes a una gestión turística responsable. El Marco Decenal de Programas para el Consumo y la Producción Sostenible de las Naciones Unidas (10YFP) y especialmente su Programa de Turismo Sostenible seguramente fortalecerá esta transformación, marcando una fuerte agenda que posicionará al turismo como un factor de desarrollo sostenible.



Capítulo 2

¿Cómo lograr un turismo responsable?



¿Cómo lograr un turismo responsable?

El turismo se ha convertido en uno de los sectores socio-económicos más dinámicos de la actualidad, el cual presenta beneficios como así también conflictos para su desarrollo.

Respecto a los beneficios que el turismo puede aportar a la comunidad receptora, se encuentran:

- ▶ Mayores y mejores condiciones de empleo y participación de los beneficios.
- ▶ Nuevos negocios y oportunidades de inversión en el medio local.
- ▶ Mejoramiento de la infraestructura, el equipamiento comunitario y los servicios sociales locales, incluyendo salud, educación y cultura, provisión de agua, tratamiento y eliminación de efluentes, tratamiento y disposición final de residuos, mejoramiento de viviendas, etc.
- ▶ Nuevos y mayores mercados para los productos locales.
- ▶ Mejoramiento y enriquecimiento de las facilidades culturales y recreativas, tanto para turistas como para residentes locales.
- ▶ Un mayor conocimiento y apreciación del patrimonio natural y cultural de la comunidad.
- ▶ Nuevas oportunidades de intercambios sociales y adquisición de conocimientos y tecnologías que permitan el mejoramiento en las destrezas y habilidades laborales de los residentes locales.
- ▶ Mejores condiciones y regulaciones en el desarrollo físico-espacial urbano, dado que un ambiente urbano más saludable aportará a sostener a largo plazo el éxito del proceso de desarrollo turístico sustentable.

De lo contrario, la actividad podría presionar a los ecosistemas frágiles provocando la degradación del entorno; la contaminación local y al uso irresponsable de los recursos no renovables. En el ámbito social, el turismo podría ejercer una presión en las comunidades anfitrionas, llevando a la desaparición de sociedades tradicionales su exclusión del sistema productivo, no contar con accesibilidad en sus servicios y/o ofrecer condiciones laborales precarias.

Es por este motivo, que la gestión responsable los servicios que conforman el sector turístico es esencial, puesto que cualquier daño que vulnere al entorno natural, cultural o social de los destinos podría llevar a la pérdida de valor de un producto turístico.

Turismo responsable, un concepto conciliador entre la actividad, la comunidad y el ambiente

El Turismo Responsable no remite a una modalidad o tipología turística, sino que define a la



actitud con la que las personas u organizaciones se desempeñan en torno a esta actividad. De esta manera, el Turismo Responsable no especifica “qué” tipo de turismo se realiza, sino el “cómo” se realiza.

El Turismo Responsable considera la manera en que la actividad turística se lleva adelante, y se manifiesta en el respeto al ambiente, la participación de las comunidades locales en las ganancias generadas por el turismo, el establecimiento de precios justos para los distintos actores involucrados, la contratación de servicios que respeten los valores sociales, culturales y naturales, las condiciones laborales dignas, la accesibilidad y en la transparencia de las relaciones entre todos los actores involucrados.

El Turismo Responsable no constituye una modalidad de turismo sino un enfoque que busca establecer modelos de desarrollo turístico sustentable en los destinos turísticos y una acción fundamentada en la ética, la inclusión y la responsabilidad por parte de todos los agentes involucrados en el Sistema Turístico.

El turista, cada vez con mayor frecuencia, desea establecer una relación más rica con los destinos y sus comunidades locales. Así también, observamos una mayor predisposición de la demanda a realizar viajes a medida, elegir destinos motivados por las experiencias que les aporten y seleccionar tanto destinos como empresas y ofertas de productos turísticos que muestran mayor compromiso con el ambiente, las comunidades que visitan y la gestión de calidad.

En nuestro país, a comienzos de 2009, se creó la Red de Turismo Responsable. La integran miembros del sector de alojamientos, agencias de viaje, prestadores, organizaciones sociales, medios de comunicación, cámaras y asociaciones, instituciones educativas y organismos de gobierno. La RTR trabaja en el desarrollo de estrategias para fomentar el turismo responsable entre grandes y pequeñas empresas. Es la primera iniciativa a nivel mundial que ha establecido un sistema de implementación de principios de turismo responsable con una óptica integral, definidos participativa e intersectorialmente.

La RTR define al Turismo Responsable como:

“Aquel cuyos patrones de producción fueron acordados participativamente entre el sector público, privado y la sociedad civil; conservando y promoviendo los recursos naturales, así como el patrimonio y los valores sociales y culturales. Trabaja implementando medidas de eficiencia de recursos y energía y cuenta con políticas para la reducción del consumo; contempla el reciclado de todo residuo generado y la eliminación de materiales que no sean pasibles de recuperación.

Cuenta asimismo, con mecanismos de participación e información para empleados, integra personal con discapacidad y prioriza a la población local y de comunidades originarias, posee espacios de trabajo y salarios dignos y genera una distribución equitativa de sus ingresos. Es, por último, desarrollado por los viajeros bajo una conducta respetuosa de los múltiples impactos que genera y con una visión gubernamental de integración y sostenibilidad”¹.

1 Red de Turismo Responsable (RTR). *Código de Ética*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. 2013.

La RTR considera que una actividad es responsable cuando se establecen principios concretos que el consumidor pueda comprobar. Para ello diseñó un Código de Ética conformado por más de 50 criterios distribuidos en ejes de gobernabilidad, planificación de bienes y servicios, extracción y utilización de materias primas, energía y recursos, compras, residuos, empleo, accesibilidad y formación, información y compromiso con el consumidor.

El turismo puede ser generador de desarrollo y representar una herramienta para contribuir a elevar la calidad de vida. Pero también, puede afectar negativamente a la comunidad local, sus recursos e incluso sus valores y costumbres. Por eso, es necesario fomentar el Turismo Responsable, como enfoque transversal, y promoverlo a través del involucramiento de todos los sectores: gobierno, empresas, turistas y comunidad anfitriona.

Código de Ética

Patrones o principios de la Red

Estos principios fueron diseñados de manera participativa con el acuerdo de representantes de todos los sectores: público, privado y sociedad civil, asegurando que se contemplen todas las dimensiones de la sustentabilidad integralmente y de manera que los mismos puedan ser comprobados por el mismo viajero. De este modo, la Red crea un código de ética constituido por 59 criterios de sustentabilidad los cuales constituyen un marco de referencia para los miembros que conforman la RTR.

Se citan a continuación los criterios más relevantes:

Principios relativos a la Planificación y Gestión



Artículo 1.- Definición de un plan de sustentabilidad de al menos dos años de acceso público.



Artículo 2.- Implementación de políticas de promoción de la sustentabilidad con empleados y proveedores a través de códigos basados en el presente Código de Ética.



Artículo 3.- Definición de los productos y servicios con aprobación del sector público, privado y sociedad civil de la comunidad afectada.



Artículo 4.- Conservación, inclusión y promoción de los recursos naturales y culturales involucrados en la actividad.



Artículo 5.- Distribución del ingreso por facturación entre empleados, servicios, proveedores, cargas sociales e impositivas y donaciones.

Principios relativos al consumo y utilización de recursos



Artículo 6.- Implementación de una política de no utilización de recursos innecesarios en cartelería y señalética en artefactos, fuentes de energía y

distribución de agua.



Artículo 7.- Mantenimiento de al menos un 20% de espacio verde sobre el total del inmueble.



Artículo 8.- Utilización de cerramientos y sistemas de conservación de energía.



Artículo 9.- Implementación de una política de regeneración del espacio verde circundante a través de especies nativas exclusivamente.



Artículo 10.- Prohibición de manejo de fauna silvestre por cualquier mecanismo y para cualquier fin.



Artículo 11.- Implementación de una política de aires acondicionados en 24°



Artículo 12.- Implementación de una política de calefacción en 22°.



Artículo 13.- Utilización de fuentes alternativas de energía.



Artículo 14.- Conversión a iluminación bajo consumo.



Artículo 15.- Conversión a artefactos electrónicos grado A en heladeras, freezers, monitores y aires acondicionados.

Principios relativos al empleo



Artículo 16.- Contratación de más del 90% de personal local y/o población de comunidades originarias en aquellos destinos donde todavía se encuentren presentes.



Artículo 17.- Mantenimiento de trabajadores adheridos a convenios colectivos de trabajo correspondientes.

Artículo 18.- Asignación de salarios mayores o iguales al correspondiente convenio, si no existiera comparable acordado con el trabajador.

Artículo 19.- Información al empleado de condiciones laborales previas a la contratación, tales como salario, horario, tareas y licencias. Posteriores a la contratación como estado contable de la institución y sus futuras acciones.



Artículo 20.- Participación de todos los empleados en la estrategia e iniciativas de la institución, a través de reuniones colectivas, de equipos o asambleas.



Artículo 21.- Formación del empleado para la actividad que realizará y actualización permanente, al menos semestral, para que el personal esté, como empresa, empleado y a nivel personal, en conocimiento de:

- La política de sustentabilidad de la empresa y las medidas para asegurar la conservación y promoción del patrimonio natural y cultural

desde la planificación de los servicios y su ejecución.

- Las acciones definidas para asegurar la eficiencia de recursos y materias primas y la gestión de residuos, emisiones y efluentes. Así como la metodología para la selección de productos y proveedores, orientada al consumo responsable.
- La manera en la que debe darse atención a personas con discapacidad de acuerdo a los principios correspondientes a este Código. Así como también de mantener una atención que promueva un trato digno e inclusivo con todos los colectivos de personas.
- La evaluación necesaria para seleccionar proveedores que aseguren condiciones de trabajo dignas según los Principios en este cuerpo consignados.
- Las formas correspondientes a una correcta atención al consumidor, sus derechos y responsabilidades y las formas para la resolución de cualquier inconveniente.



Artículo 22.- Implementación de un plan de desarrollo laboral y profesional con búsquedas laborales con consignas y requerimientos claros, posibilidad de postularse para todos los empleados que cumplan con las condiciones y devolución de los puntos a mejorar para futuras ocasiones en caso de no ser seleccionados.



Artículo 23.- Mantenimiento de niveles de ruido en menos de 85dB.



Artículo 24.- Disposición de espacio de trabajo con acceso a luz natural.



Artículo 25.- Disposición de espacio de trabajo con acceso a ventilación exterior.



Artículo 26.- Provisión de materiales ergonómicos de trabajo en computadoras y sillas.



Artículo 27.- Asignación de horarios de descanso de al menos el 10% de la jornada laboral.



Artículo 28.- Mantenimiento de al menos un 5% de empleo de personas con discapacidad.

Principios relativos a la generación de residuos



Artículo 29.- Recuperación de todos los residuos.

Principios relativos a la compra



Artículo 30.- Implementación de una política de compra de productos regionales, siempre que exista producción.



Artículo 31.- Implementación de una política de compra de productos reutilizados y/o reciclados en caso de haber disponibilidad.



Artículo 32.- Generación de productos o servicios de turismo totalmente propios o evaluados por el Código de Ética de la Red de Turismo Responsable.



Artículo 33.- Utilización de fuentes certificadas en papelería, envases de papel y cartón y materiales de imprenta.



Artículo 34.- Implementación de una política de rechazo de productos o servicios con materiales no reciclables, como papeles encerados o plastificados, plásticos no reciclables o que contengan materiales peligrosos como metales pesados.



Artículo 35.- Artículo 35.- Implementación de una política de rechazo de productos o servicios que involucren o promuevan trabajo esclavo.

Principios relativos a la accesibilidad



Artículo 36.- Disposición de accesos y circulación en espacio de operación, anexos y entorno sin desniveles de más de 1cm. o con rampas.

Artículo 37.- Implementación de ancho de operación de 150cm.

Artículo 38.- Implementación de un ancho mínimo de 90cm. en pasillos.

Artículo 39.- Disposición de al menos una habitación cuyo acceso sea a través de puertas de 90cm.

Artículo 40.- Disposición de espacios de tránsito sin obstáculos.

Artículo 41.- Implementación de instalaciones eléctricas colocadas entre 90 y 120cm. de altura.

Artículo 42.- Implementación de sanitarios con 150cm. de movilidad con accesorios a menos de 120cm. de altura e inodoros a 50cm. de alto y con al menos 85cm. de espacio en un costado para la transferencia. Con botón a menos de 110cm. de altura y dispenser de papel higiénico a 50cm. de altura. Con barral fijo de 110cm. de ancho a 70 o 75cm. de altura y otro rebatible del lado que se realiza la transferencia, si esta se da de ambos lados, los dos barrales deben ser rebatibles.



Artículo 43.- Disposición de duchas sin zócalo, piso anti deslizable, asiento rebatible de al menos 50cm. de profundidad y un barral fijo en posición vertical, del lado en que se realiza la transferencia, a una altura de 90cm. y un barral fijo en la pared lateral en posición horizontal a 90cm., teniendo continuidad con un barral vertical (en forma de “L”) iniciado a 90cm. y alcanzando 180cm. En caso de bañeras contar con un borde inferior a 45cm., banco de transferencia, fondo anti deslizable, un barral fijo en posición vertical, del lado en que se

realiza la transferencia a una altura de 20cm. desde el plano superior de la misma y un barral fijo en la pared lateral de la bañera en posición horizontal en continuidad con un barral vertical (en forma de “L”) a 20cm. del plano superior de la misma.



Artículo 44.- Implementación de mobiliario accesible, de 50cm. de altura en camas, de entre 70 y 80cm. de alto y 90 de ancho en mesas, lavatorios y mostradores de atención con 65cm. de ancho y 60cm. de profundidad mínimo en la parte inferior.



Artículo 45.- Implementación de documentación impresa en letra tamaño 12 mínimo, en tipografía universal y en alto contraste. Impresa en braille y doblada en caso de información sonora.



Artículo 46.- Disposición de señales lumínicas y sonoras en timbres y alarmas.



Artículo 47.- Colocación señalética de relieve en escaleras, puertas y servicios.



Artículo 48.- Disposición de web con letra ampliable y una versión para personas no videntes en formato audible o por atajos.



Artículo 49.- Disposición de una oferta de menús especiales en base a necesidades éticas, religiosas o de salud.

Principios relativos a la formación e información de consumidores



Artículo 50.- Comunicación clara con tipografía de tamaño de 2mm mínimo en caso de medios impresos, o del 2% del alto de la pieza en caso de vía pública, con un contraste similar al de la mención y en caso de tratarse de publicidad en televisión o radio con una permanencia no menor a 3 segundos, suficiente y oportuna de la oferta, antes de cerrar la compra o contratación.

Artículo 51.- Implementación de una vía de reclamo en caso de que el consumidor considere que la oferta no fue concretada.

Artículo 52.- Publicación de las vías oficiales de reclamo.



Artículo 53.- Publicación de un manual para el consumidor que incluya:

- La información sobre qué actitud es necesaria para ser un turista responsable.
- Los datos necesarios para un uso responsable del producto o servicio.
- La información correspondiente al lugar donde se desarrolla el producto o servicio necesarios para que el viajero pueda conocer la comunidad, sus recursos y costumbres.

- Los principios de la Red de Turismo Responsable.
- La explicación de cómo deben leerse los indicadores de cada principio.
- Los derechos y obligaciones de un viajero responsable.

Principios relativos a la difusión



Artículo 54.- Generación de lazos entre lectores, oyentes y televidentes y la Red y sus instituciones miembros a través de notas, spots y otros espacios.

Principios relativos a la formación de nuevos profesionales



Artículo 55.- Inclusión de los conceptos de Turismo Responsable en los contenidos educativos.

Principios relativos a la sociedad civil



Artículo 56.- Generación de espacios que permiten sistematizar la opinión de la comunidad acerca de las mejoras necesarias en la actividad turística, como charlas, seminarios y debates.

Principios relativos al control gubernamental de la actividad



Artículo 57.- Regionalización de los mapas de oferta turística.

Principios relativos al transporte



Artículo 58.- Habilitación y promoción de rutas hacia destinos emergentes.



Artículo 59.- Implementación de una política de trato igualitario a los pasajeros más allá de su condición física.



Parte II

Recomendaciones específicas



Recomendaciones específicas

Esta segunda sección del Manual tiene como objetivo, transferir una serie de principios rectores aportados por el Código de Ética de la Red de Turismo Responsable (RTR), a sugerencias específicas, acciones posibles, ejemplos concretos que sirvan como disparador para lograr pequeños cambios en las organizaciones y en la comunicación con el turista.

El Capítulo 3 engloba los principios relativos a la planificación y políticas generales que deberían trazar los establecimientos. Luego, los Capítulos 4, 5 y 6 están agrupados por los pilares de la sustentabilidad: ambiental, social y económico respectivamente. Por último, el Capítulo 7 está destinado a concientización del turista.

Capítulo 3

Principios relativos a la Planificación y Gestión



Principios relativos a la Planificación y Gestión

Definición de un plan de acción de dos años en materia de sustentabilidad que esté publicado en la web

La planificación desde la evaluación es un elemento esencial para la mejora continua. De esta manera, para establecer metas que permitan mejorar las condiciones de sustentabilidad actual pero que además sean alcanzables por la empresa, es necesario realizar una correcta evaluación de la situación actual y luego desarrollar participativamente el plan de mejora.

Las organizaciones deben exponer por escrito un plan de acción al menos bianual sobre las mejoras en materia de sustentabilidad que deseen implementar. En dicha planificación se volcarán los objetivos, metas y las acciones a seguir, los responsables y el presupuesto para lograrlos en un tiempo determinado. Este tipo de registro permite que todos los públicos involucrados con el alojamiento (empleados, viajeros, proveedores) conozcan los objetivos de la empresa, puedan colaborar con los mismos y verificar en el tiempo el cumplimiento de los planes.



PLAN DE DESARROLLO
Agencia Córdoba Turismo

Resultado de la auditoría: 53%

Puntos de mejora hacia 2014

Plan de Sustentabilidad
Deberían definirse un plan de acción a dos años con la definición de metas a desarrollar por la Agencia en materia de sustentabilidad.

Código para proveedores
Se recomienda el establecimiento de una serie de principios, aunque sean básicos, para seleccionar los proveedores utilizados.

Señalética
Se propone la instalación de avisos, carteles o calcomanías indicando al personal y a los visitantes sobre la posibilidad de apagar las luces cuando no se encuentran en la oficina, cerrar la canilla mientras se lavan los dientes, la duración de la ducha, la fijación del aire acondicionado en 24° y de calefacción en 22°, entre otros.

Recambio de artefactos
Se recomienda tener en cuenta la graduación de eficiencia energética a la hora de cambiar heladeras, freezers, aires acondicionados, televisores y monitores.

Formación de los empleados
Se propone la utilización de los materiales de capacitación de la RTR para los empleados de la Agencia en los diferentes ejes del Código de Ética.

Recuperación de residuos
Se propone implementar un plan de separación de residuos, seleccionando los materiales reciclables y articulando con recuperadores que trabajen en la zona hasta que la Ciudad promueva algún tipo de separación.

Política de compra reciclada
Debería establecerse una política de priorización de compra reciclada cuando haya disponibilidad, o de reutilización como el caso de la papelería en desuso.

En la Agencia Córdoba Turismo se trabaja con un plan de sustentabilidad a dos años, con una serie programas que orientan sus objetivos hacia un desarrollo responsable de la actividad.

Comunicar la política de sustentabilidad establecida a empleados y proveedores

Definir por escrito la política de sustentabilidad para los empleados, esto es: El compromiso de la institución en relación a la conservación de los recursos naturales y culturales; al cuidado medioambiental (si utiliza insumos y artefactos de alto grado de eficiencia de recursos y energía; si cuenta con políticas para la reducción del consumo; si contempla



el reciclado de residuos); a las políticas de recursos humanos responsables (si cuenta con mecanismos de participación y capacitación para empleados; si integra personal con discapacidad y población local en el equipo; si posee espacios de trabajo y salarios dignos y genera una distribución equitativa de sus ingresos); si tiene un decálogo de trato hacia el turista; entre otros aspectos.

Esta política debe traducirse en una cuidada selección de proveedores a través del establecimiento de una serie de requerimientos que sea comunicada a éstos a través de un código de ética para proveedores.

Definición de los productos y servicios con participación de todos los sectores

Establecer mecanismos de consulta comunitarias, participativos (del sector público, privado, sociedad civil), en donde se pongan a consideración la forma en la que cada institución o empresa presta algunos servicios.

La participación activa de los grupos de interés es esencial para poder desarrollar un servicio que esté alineado a los valores culturales y naturales locales y sea un factor de desarrollo para el destino. Esto permite además a los lugareños sentirse orgullosos y parte de la actividad turística, generando un impacto positivo en la recepción del viajero.

Ejemplo de esto, es la decisión que tomaron determinadas comunidades respecto a la utilización de un recurso cultural, como es el caso de ciertas festividades. En éstas las comunidades decidieron si ciertas tradiciones son exclusivamente de celebración propia o para los turistas y en algunos casos hasta generaron celebraciones para que los viajeros puedan participar.

Contemplar la conservación y promoción de los recursos naturales y culturales involucrados en la actividad

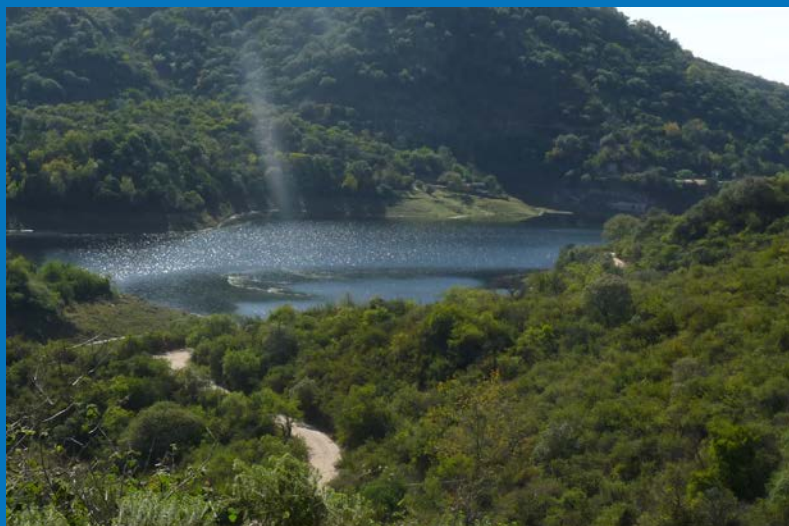
Cumplir y avanzar más allá de los marcos regulatorios de protección de áreas naturales; patrimoniales y culturales, y a las disposiciones que contemplan, para ser responsables de no afectarlos por el desarrollo de la actividad y promoverlos como un valor local.

La Constitución de la Provincia de Córdoba, establece la protección del patrimonio cultural y natural y los deberes de los ciudadanos de evitar la contaminación ambiental y participar en la defensa ecológica.

Las Leyes Marco que regulan en Córdoba la conservación, inclusión y promoción de los recursos naturales y culturales son: la Ley N° 6964 de Áreas Naturales de la Provincia de Córdoba; la Ley N° 5543 de Protección de Bienes Culturales de la Provincia de Córdoba; la Ley N° 7343 de Ambiente que plantea principios rectores para la preservación, conservación, defensa y mejoramiento del ambiente y las numerosas declaratorias que reglamentan el proceder.

Es fundamental también tener en cuenta para el desarrollo de la actividad, la Ley N° 10.208

de Política Ambiental Provincial, la cual apunta a: *“Establecer el marco para la gestión sustentable y adecuada del ambiente, la preservación y protección de la diversidad biológica y la implementación del desarrollo sustentable que promueva una adecuada convivencia de los habitantes con su entorno en el territorio de Córdoba”*¹.



En el Complejo Pozos Verdes (Río Ceballos), al estar ubicados dentro de la Reserva Hídrica Natural La Quebrada, se cumple con cada uno de los puntos del Decreto N° 5620/87 referente a la creación de la Reserva, así como su respectivo reglamento, contenido en el Decreto N°3261/1989.

Implementación de una política de compra de productos reutilizados y/o reciclados en caso de haber disponibilidad

Las compras en un establecimiento turístico se eligen utilizando fundamentalmente criterios económicos y de calidad, pero la RTR propone tener en cuenta la posibilidad de adquirir productos con materiales reutilizados o reciclados.

Geoglamping (Capilla del Monte) lleva a cabo una política de compras de materiales reciclados o reutilizados. Así los pisos son de contenedores de madera reciclados; los muebles antiguos como baúles son utilizados como roperos; disponen de lavabos de inmigrantes como así también los elementos decorativos y la iluminación reutilizados. Cuentan con bicicletas hechas de caña de bambú.



1

Ley N° 10.208 de Política Ambiental Provincial. B.O. del 11/06/2014.



Implementar una gestión responsable para la compra de alimentos

El desperdicio de alimentos son una preocupación global, nacional y local que puede ser atendida desde una mirada sectorial. El desperdicio de alimentos tiene diferentes impactos negativos, sociales, económicos y ambientales. Globalmente, 1.3 mil millones de toneladas de comida se pierden o desperdician cada año entre la cosecha y la mesa. En 2009, el porcentaje de pérdida global de comida y desperdicio en Latinoamérica fue del 6% (100% = 1.5 mil millones de millones de kcal).

La industria de la hospitalidad juega un papel central donde consume un gran volumen de comida y bebidas a través de sus puntos de comida, servicio a la habitación y catering.

- ▶ Aproximadamente **46% del residuo de los hoteles son desperdicios de comida**¹.
- ▶ Un estimado de **1kg de residuos por noche** de estadía es producida por el huésped promedio².
- ▶ **600.000 toneladas** de residuos de comida de los restaurantes de Inglaterra son

² Zero Waste Alliance. *Green Hotels: Opportunities and resources for success*. 2002. Disponible en: http://www.zerowaste.org/publications/GREEN_HO.PDF. (Consultado 15/03/2015)

³ Green Hotels and Responsible Tourism Initiative. *The responsible traveler Guide*. 2010. Disponible en: <http://green.hotelcombined.com/Rtg-Accommodation.php>. (Consultado 15/03/2015)

depositados cada día, en su mayoría en rellenos sanitarios³.

- ▶ **65% del total de los residuos de comida son generados en el proceso de elaboración⁴.**
- ▶ **30% de los residuos de comida provienen de sobras y 5% de stock que se arruina⁵.**

A través de un planeamiento adecuado, acciones simples implementadas por hoteles y restaurantes pueden reducir dramáticamente el desperdicio de comida y mejorar la experiencia de viajero. En el Anexo I y II encontrará un modelo y un ejemplo del Plan de Compra Responsable de Alimentos elaborado por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente.

Implementación de una política de compra de productos regionales, siempre que exista producción

Adquirir una política de compra de productos y servicios de productores de la zona, favorece las economías regionales y contribuye así a su desarrollo.

Implementación de una política de rechazo de productos o servicios que involucren o promuevan trabajo esclavo

Un elemento relevante a considerar son las condiciones de empleo sobre las cuales trabajan los proveedores. Realizar una selección de aquellos que prioricen un entorno más saludable, participativa y beneficiosos en términos de una mejor distribución económica.

Los alojamientos pueden ejercer un gran cambio a través de sus políticas de compra, evitando aquellos productos y servicios producidos por empresas denunciadas por sus condiciones de empleo.

El sector turístico es clave en la lucha para la erradicación de la explotación en todas sus formas, especialmente la trata y explotación con fines sexuales. Ejemplo de esto es el Código de Conducta para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes en Viajes y Turismo, impulsado por el Ministerio de Turismo de la Nación, junto a una Red de Adherentes, integrada por instituciones del sector que promueven diferentes acciones para la concientización de los actores del turismo.

La Agencia Córdoba Turismo (ACT) en el año 2008, ratificó el acta de compromiso suscripta en noviembre de 2003, vinculada a la campaña internacional de la Organización

4 Sustainable Restaurant Association (SRA). *Food Waste Survey*. Londres. 2010, p.3.

5 *Ibidem*.

6 *Ibid.*, p.4.

Mundial de Turismo para la prevención de la explotación sexual de los niños en el turismo.

Asimismo, resolvió adherir al Acuerdo para la Implementación del Código de Conducta del Sector Turismo para la protección de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes en Viajes y Turismo -Prevención de la Explotación Sexual Comercial, Laboral y la Trata, suscripto por la SECTUR y The Code, en agosto de 2008 e invitar a las instituciones representativas del sector a adherir formalmente, como compromiso acabado y profundo que el sector tiene con la problemática.





Capítulo 4

Dimensión ambiental



Dimensión Ambiental

Implementar una política de concientización del uso de recursos

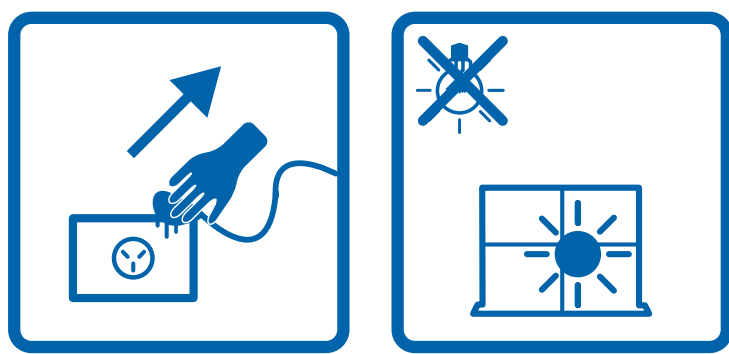
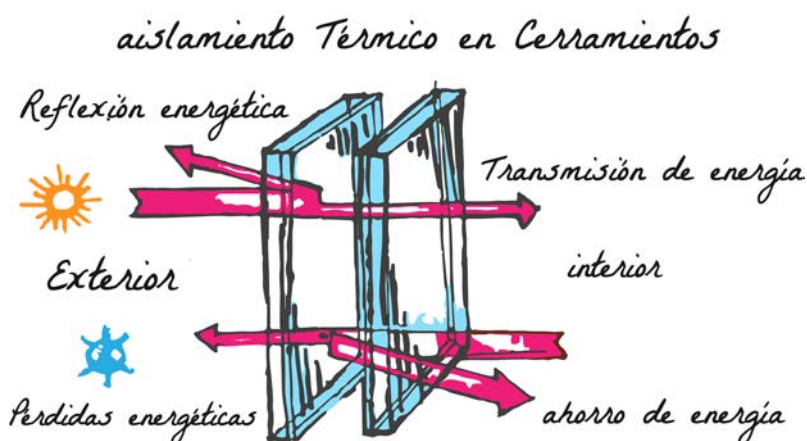


Foto: Cartelería en Ecompampa Hostel (Ciudad de Buenos Aires)

Se recomienda la utilización de cartelería que concientice al turista sobre el uso correcto de agua (canillas) y luz eléctrica en monitores, luces, aires acondicionados, enchufes, etc.

El manejo de la energía

Implementar medidas orientadas a una gestión eficiente de la energía reduce las emisiones de gases efecto invernadero (GEI) generadas por la producción de electricidad a través de combustibles fósiles y el consumo de estos para calefacción y otros usos. Aporta además un valor significativo en materia de costos del alojamiento.



Aislamiento térmico en cerramientos

Es importante que la cartelería y las herramientas informativas implementadas promuevan un uso racional de la energía a través del apagado de luces y la desconexión de artefactos eléctricos cuando no se están utilizando, la ventilación natural de los ambientes previo al encendido de sistemas de refrigeración.



Utilización de cerramientos y sistemas de conservación de energía



En el Spa Las Dalias (Traslasierra), disponen de aberturas de madera, de triple contacto y doble vidrio, techos con cámara de aire ventilada y pisos con ladrillos huecos, para aislar la humedad y el frío de la tierra.

La energía utilizada en sistemas de calefacción o refrigeración puede desaprovecharse por completo si el edificio no tiene una alta capacidad de conservación de la energía. A mayor conservación, menor necesidad energética. Para ello, la utilización de aislamiento térmico en cerramientos, reduce a una cuarta parte las transferencias de calor que se producen a través de él. El aislamiento, aunque se ha convertido en una práctica habitual en nuestros edificios, debe avanzar en una mejor selección de los materiales, sus espesores y, fundamentalmente, su colocación.

El Manual de Arquitectura Bioclimática en un Entorno Sostenible: Buenas Prácticas Edificatorias, sugiere la utilización vidrios aislantes como así también los bajo emisivos y para un contexto de alta radiación, propone combinar vidrios convencionales con reflectantes o coloreados (similares a los parasoles).

Respecto a la carpintería, sería óptima la elección PVC, aluminio con ruptura de puente térmico, madera o poliuretano.



En la Agencia Córdoba Turismo, los aires acondicionados, tienen carteles que indican el uso correcto de la temperatura frío / calor.

Foto: Cartelería en controles remotos en Academia Uruguay.

Implementación de una política de aires acondicionados en 24° y de calefacción en 22°

La Federación Empresaria Hotelera Gastronómica en su manual de Uso Racional de la Energía para establecimientos hoteleros y gastronómicos de la República Argentina indica que la regulación de la temperatura tiene una función dedicada a ahorrar combustible y

no malgastar energía: “Su tarea consiste en mantener constante la temperatura de las habitaciones al variar las condiciones climáticas exteriores y en relación a la presencia de fuentes de calor internas”¹.

La temperatura ideal es de aproximadamente 24° para los aires acondicionados y de 22° para la calefacción. Las temperaturas más bajas empeoran el confort y las más altas implican un derroche energético. Estos niveles están avalados también por estudios de la Organización Mundial de la Salud.

Conversión a iluminación bajo consumo

El objetivo de este principio es el de la implementación de sistemas de iluminación que permitan un uso eficiente de la energía, siendo la más eficiente la tecnología LED. Es cierto que en los casos de emprendimientos existentes el cambio total a este tipo de iluminación puede tener un costo de inversión alto, por lo cual la utilización de iluminación bajo consumo de Lámparas Fluorescentes Compactas (LFC) es un buen recurso para una transición progresiva.

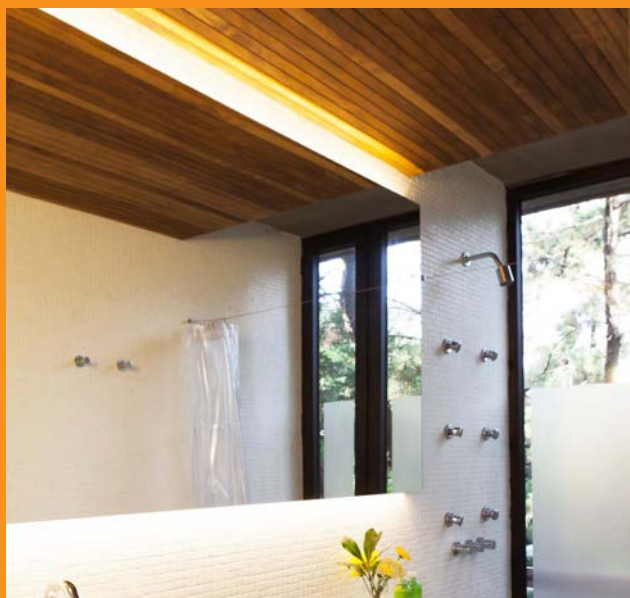


El Instituto Nacional de Tecnología Industrial indica que el ahorro energético que una Lámpara Fluorescente Compacta (LFC) ofrece, es del 75% al 80% (4 a 5 veces) respecto de una lámpara incandescente. Si bien es cierto que las LFC contienen mercurio, la cantidad que cada una posee es de alrededor de 2 miligramos, mil veces menos que un termómetro clínico y cien veces menos que un clásico tubo fluorescente.

La utilización de tecnología LED y LFC reduce ampliamente el impacto ambiental por el ahorro de energía que conlleva. La quema de combustibles fósiles para la generación de energía emite gases de efecto invernadero y además, mercurio. Es decir que el ahorro de energía implica también menos emisiones de mercurio al medioambiente.

En la Argentina, a partir del 1° de junio de 2011, se encuentra prohibida la venta de las

¹ Federación Empresaria Hotelera Gastronómica (FEHGRA). *Manual de Uso Racional de la Energía para establecimientos hoteleros y gastronómicos de la República Argentina*. Buenos Aires. 2005, p.15.



En las Cabañas Paihuen (La Falda), prácticamente la totalidad de la iluminación es LED o bajo consumo.

Foto:
Iluminación
LED en
Plenilunio Apart
and Suites

clásicas “bombitas” incandescentes. Se trata de la Ley 26.473, sancionada el 21 de enero del 2009, la cual apunta al ahorro de energía en todo el territorio del país.

Conversión a artefactos electrónicos grado A en heladeras, freezers, monitores y aires acondicionados

Dentro de la política de compras sustentable, se recomienda la adquisición de electrodomésticos y computadoras que llevan la etiqueta que certifique su eficiencia energética. Existen

ocho niveles identificados por un código de colores que van desde el verde y la letra “A” para los equipos más eficientes; hasta el rojo y la letra “H” para los menos eficientes.

La Resolución N° 35/05 de la Secretaría de Coordinación Técnica del Ministerio de Economía y Producción, conforman el marco normativo de la etiqueta energética, cuyo fin es informar al consumidor la eficiencia energética de un electrodoméstico.

El etiquetado de eficiencia energética permite al consumidor disponer de información para una mejor elección a la hora de adquirir

Energía	PEABODY
Fabricante	PE-FV80
Modelo	
Más eficiente	A
A	
B	
C	
D	
E	
F	
G	
Menos eficiente	
Consumo de energía kWh/año	177
Sobre la base del resultado obtenido en 24 h. en condiciones de ensayo normalizadas	
El consumo real depende de las condiciones de utilización del aparato y de su localización	
Volumen de alimentos frescos L	90
Volumen de alimentos congelados L	***
Ruido dB(A) re 1 pW	44
T	
Ficha de información detallada en los folletos del producto	
Norma IRAM 2404-3: 1998	N° de Certificado DC-E-GRP-005.17

Grado A: Consumo menor al 55% de la media.

Grado B: Consumo entre el 55 y el 75% de la media.

Grado C: Consumo entre el 75 y el 90% de la media.

Grado D: Consumo entre el 90 y el 100% de la media.

Grado E: Consumo entre el 100 y el 110% de la media.

Grado F: Consumo entre el 110 y el 125% de la media.

Grado G: Mayor al 125% de la media.



En el Hotel Edelweiss (Villa General Belgrano), cuentan con el 60% de los televisores y monitores con tecnología LED.

un nuevo electrodoméstico, permite ahorrar dinero al reducir el gasto en consumo eléctrico. Puede proveer además información respecto de los volúmenes útiles para alimentos frescos y congelados; la clasificación por estrellas del compartimiento de alimentos congelados; la clase climática y el nivel de ruido.

Utilización de fuentes alternativas de energía

La Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación, define a las energías alternativas como aquellas que: “*utilizan recursos renovables como fuente de generación y son prácticamente*

inagotables en relación al tiempo de vida del hombre en el planeta. Se producen de manera continua y se originan en los procesos ambientales y atmosféricos naturales (tales como el viento, el sol, los cursos de agua, la descomposición de la materia orgánica, el movimiento de las olas en la superficie del mar y océanos, etc.)”².

La energía producida a partir de combustibles tales como el petróleo y el kerosene es contaminante y escasa. Por ello, es conveniente utilizar fuentes de energía alternativas (solar, eólica, hidroeléctrica, etc.) para reducir los costos de producción y operación, y así disminuir la contaminación del ambiente.

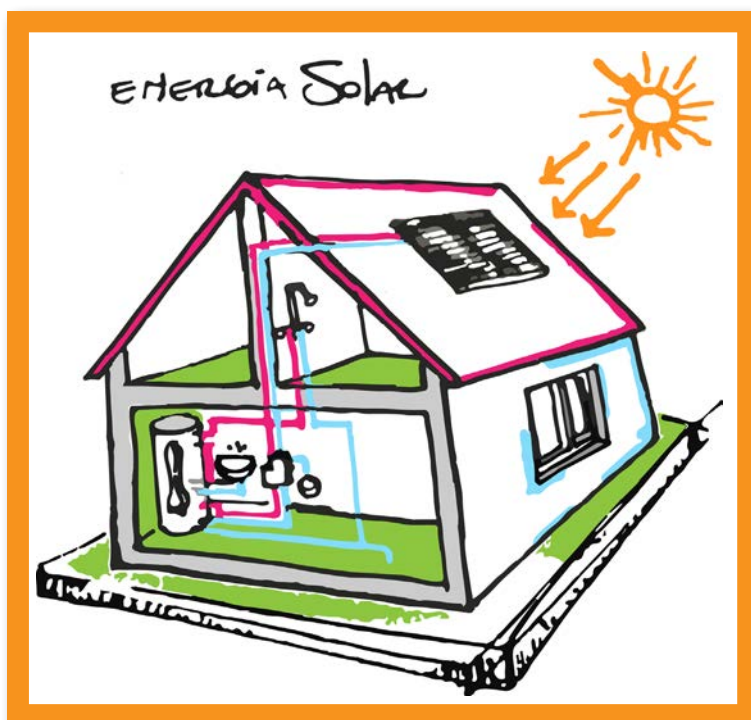
Energía solar térmica

Es un tipo de energía que posee una gran capacidad de almacenamiento, procede del sol y transfiere a un medio portador de calor, que suele ser generalmente agua o aire. La energía obtenida se puede utilizar para cocinar alimentos, producir agua caliente (para uso sanitario o para calefacción).

La energía solar térmica puede utilizarse con mayor facilidad en los alojamientos hoteleros, dado que en estos establecimientos se produce un elevado consumo de agua caliente para uso sanitario. Una de las principales ventajas de implementar esta energía es que puede satisfacer en gran parte la demanda energética de agua caliente utilizada en duchas, lavabos, piscinas y spa.

Otro de los usos de la energía solar térmica es destinado al sistema de calefacción, especialmente en aquellos que utilizan agua de aporte con temperaturas menores a

² Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación (SAyDS). *Manual de Buenas Prácticas Energía Alternativa*. Disponible en: <http://www.ambiente.gov.ar/?idarticulo=903> (Consultado 15/03/2015).



60°. Entre dichos sistemas de calefacción que utilizan este tipo de energía, se destaca el de suelo radiante, que consiste en un circuito de tuberías por el suelo por donde circula agua a 45°C, temperatura fácil de alcanzar mediante los captadores solares.

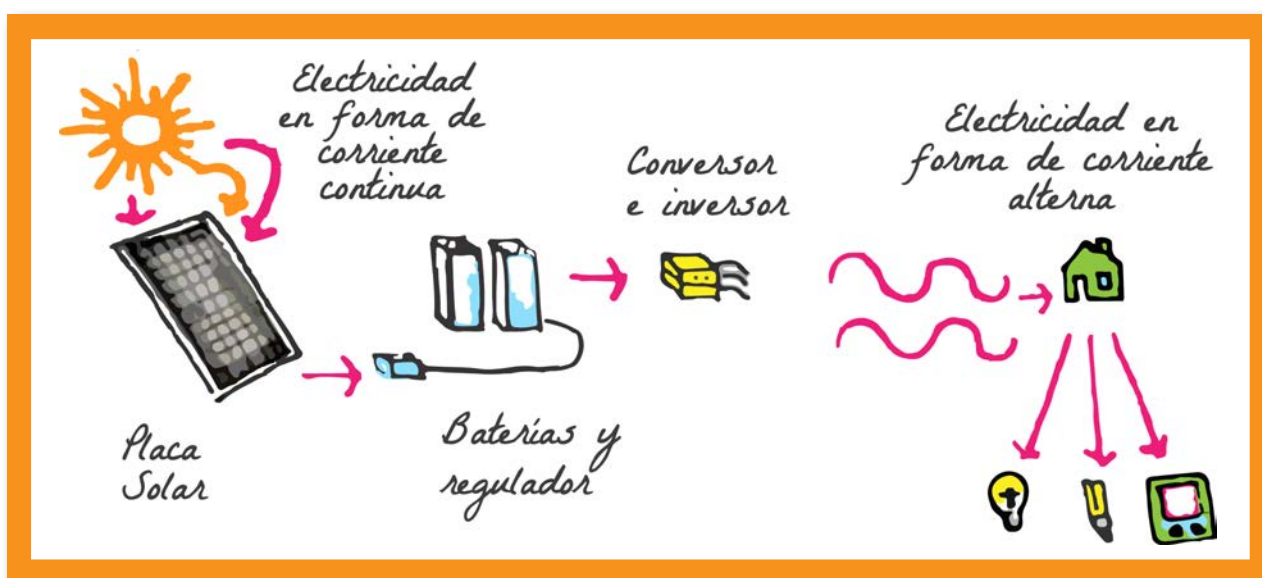
Entre otras aplicaciones, se encuentra también la climatización solar de piscinas para calentar el agua de las mismas, spas, bañeras de hidromasajes, a través de la utilización de captadores solares.

Energía solar fotovoltaica

La energía solar fotovoltaica produce electricidad, proveniente

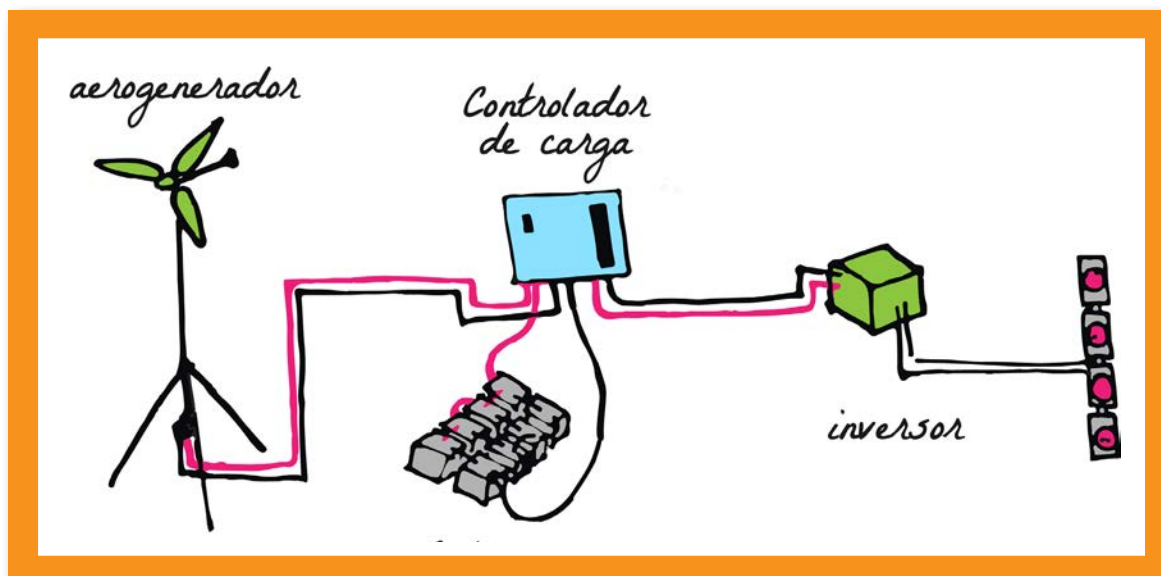
de una radiación solar mediante un dispositivo denominado célula fotovoltaica. Los elementos que componen un sistema fotovoltaico son: módulos fotovoltaicos, inversores, sistema electrónico y baterías para almacenar la energía eléctrica producida.

Este tipo de energía puede aprovecharse para la generación de electricidad para el autoconsumo en sistemas aislados donde no se puede acceder a la red eléctrica como por ejemplo en la iluminación exterior de un establecimiento hotelero o el bombeo de agua de pozos.



La energía eólica

Es la que proviene del viento por efecto de las diferentes corrientes de aire. Se utiliza principalmente para generar electricidad a través de aerogeneradores; cargar baterías o bombear agua.



En Las Terrazas (La Falda) utilizan un sistema mixto para la climatización del agua de sus piscinas. Tienen un colector solar que se usa prácticamente 5 meses y el resto del año, usan gas envasado.



En Las Dalias (Traslasierra) cuentan con un calefón solar, que se utiliza para calentar el agua de los baños de los pasajeros, esto hace que eviten el uso de gas.

Mantenimiento de al menos un 20% de espacio verde sobre el total del inmueble



Los espacios verdes en parques, techos verdes o jardines verticales contribuyen a la generación de oxígeno y la reducción de la ola de calor en las épocas de altas temperaturas, especialmente en las grandes ciudades. Pero además ofrecen al viajero una experiencia de mayor relax y descanso.

La Red de Turismo Responsable recomienda llevar mantener un 20% de espacios verde sobre la totalidad del alojamiento.

La Ley Provincial N° 4146 de Córdoba ya establece, en su artículo 7°, que todo fraccionamiento de tierra en el territorio de la Provincia, deberá destinar el 10% de la superficie total de lotes, para espacios verdes.



En el Complejo Dos Aguas (Capilla del Monte) cuentan con más del 90% de mantención del espacio verde, ya que la construcción la realizan en el mismo sector. En el caso de los domos, los mismos están montados sobre decks con la finalidad de no intervenir en el terreno.



En Cabañas Paihuen (La Falda), destinan aproximadamente el 80% de la superficie total como espacio verde, un 40 % es totalmente natural, con especies originarias.

Uso racional del agua

El agua es un recurso que por largo tiempo estuvo asociado a la idea del lujo, idea que ha ido cambiando a lo largo de los últimos años, debido a la promoción de tecnologías y técnicas que permiten el mayor aprovechamiento del recurso.

La información es un factor central para incorporar al viajero y al personal como dos actores claves en la reducción del consumo del agua. Hay numerosas medidas que se pueden

adoptar para disminuir y optimizar el consumo de agua:

- Colocación de cartelería que promueva un uso adecuado del agua, así como el cierre de la canilla mientras se lava los dientes, afeita o realizan tareas de limpieza.
- Proponer a los clientes la opción de utilizar sus sábanas y toallas por más de una noche.
- Utilización de inodoros de doble descarga o con reducción de caudal.
- Instalar temporizadores para limitar el consumo de agua en baños y cocina.
- Recolección el agua de lluvia y las aguas grises (provenientes de la cocina, lavandería, duchas y lavamanos) para ser reutilizada en otras actividades como riego, limpieza baños, entre otros.



En el Hotel Edelweiss (Villa General Belgrano), tienen dispuesto, en todos los baños, un cartel indicativo de cómo proceder con el uso de las toallas y del cuidado del agua.



En Las Terrazas (La Falda), hace 5 años utilizan una carpeta de huéspedes y cartelería en las cabañas para concientizar a quienes los visitan sobre el uso de los recursos (agua, energía) la preservación de las Sierras y el medio ambiente en general.

Dispositivos para el ahorro y gestión eficiente del agua



Canilla con
palanca



Canilla con
temporizador

Los costos de implementar dispositivos para el ahorro de agua pueden ser afrontados tanto por grandes como pequeños alojamientos turísticos. La relación costo-beneficio es positiva en términos del tiempo de retorno de inversión y en el ahorro logrado a través de un menor consumo.



Regulador de descarga dual



Aireador de
flujos



En el Spa Las Dalias (Traslasierra) tienen inodoros de doble descarga, con un cartel explicativo, para que se utilice menos agua.



En el Hotel Edelweiss (Villa General Belgrano), los depósitos de los inodoros de los baños están regulados para que la descarga sea de un 70% de la que se usa en un depósito "normal".

Asegurar la eficiencia en la gestión de emisiones y efluentes

Las fuentes primordiales de impacto son el consumo de energía y generación de residuos como los efluentes líquidos (aguas grises -proviene del uso doméstico, tales como el lavado de utensilios y de ropa así como la ducha y aguas negras llamadas también aguas residuales o cloacales). Otra fuente de contaminación son los residuos sólidos y las emisiones gaseosas a través de la calefacción o refrigeración entre otros.

Para iniciar una eficiente gestión ambiental se recomienda:

La gestión de Residuos

Las grandes cantidades de residuos que generan los alojamientos turísticos muchas veces son depositadas en vertederos mal diseñados o se vierten directamente en ríos. Esto, además de ser un importante agente de contaminación, puede dañar seriamente la imagen de un destino, e incluso afectar la salud de los visitantes y residentes.



Bono Limpio 100% reembolsable

Seamos responsables, recojamos la basura que generamos y la de los que no la recogen!!

Este bono 100% reembolsable, es para que todos nos concienticemos de la basura y lo que significa no recogerla.

No tenemos un interés mercantil en esta acción solo es para concientizar a los más de 50.000 visitantes anuales a nuestro lugar, y la necesidad de tratar los desechos que generamos.

VALE: AR\$ 10.00.-

Más info en www.lospozosverdes.com  los pozos verdes

El importe de este vale, le será devuelto en su totalidad si al regresar nos devuelve la bolsa de residuos que le entregamos, con la basura que usted y que sus acompañantes hayan generado.- Si lo desea puede donar este importe a una de las entidades que ayudamos. Consúltenos, como...

Además le daremos un abrazo!!!! Y si quiere lo ponemos como colaborador en el Facebook!!!!

En Los Pozos Verdes (Río Ceballos) tienen un programa de gestión de residuos, llamado Bono Limpio. Éste consiste en entregar a los visitantes, una bolsa para depositar la basura producida o recogida en el predio a cambio de una suma de dinero. Al retorno de la visita, se devuelve el 100% del valor.



La gestión eficaz de los residuos puede proteger la imagen de un establecimiento limitando el deterioro visual de la zona y obteniendo la aprobación de los huéspedes.

Se deben comunicar las distintas acciones que se implementan en este sentido, siguiendo las recomendaciones del apartado “Recuperación de todos los residuos”.

Recuperación de todos los residuos

El Ministerio de Agua, Ambiente y Servicios Públicos en el marco del Programa Córdoba Limpia, concientiza a toda la población a realizar una correcta gestión sobre los residuos sólidos urbanos. En un folleto del área de Residuos Sólidos Urbanos, define al residuo como todo producto, sustancia o subproducto que resulta de la actividad humana, ya sea éste cartón, papel, metal, vidrio, plástico, restos de comida, material de poda, etc.

Los residuos deben clasificarse en dos grandes grupos:

- 1) Orgánicos: todo resto de material vegetal y animal;
- 2) Inorgánicos: todo aquello producido por el hombre como los metales, vidrios, plásticos, papeles, cartones, pilas y electrónicos.

En la actividad turística se produce aproximadamente un 60% de basura orgánica y un 40% de basura inorgánica, que son los más dañinos para el ambiente ya que tardan cientos de años en degradarse.

Con una correcta clasificación de los residuos, se lograría recuperar todo elemento que ha sido considerado como basura y darle una nueva utilidad para volver a incorporarlo al uso.

También se pueden reciclar distintos tipos de residuos, como aluminio, vidrio, papel, algunos plásticos, diversos objetos metálicos, para volver a utilizarlos, transformándolos en un nuevo producto, o bien, reutilizar productos que puedan cumplir varias veces la misma función, por ejemplo un papel o un envase de gaseosa, lo que permite el ahorro de recursos materiales y energéticos.

Recomendaciones para lograr un correcto manejo y recupero de los residuos:

- Informar a los turistas acerca de cómo disponer la basura generada por ellos.
- Colocar contenedores de diferentes colores o con tapas de diferentes colores para la separación de residuos (se sugiere investigar si existe algún tipo de separación municipal en colores o bien promover una separación simplificada en reciclables, orgánicos y no reciclables, colocando en reciclables aquellos que tengan métodos formales de recolección o informales como cartoneros, recuperadores, etc.).
- Ubicar los contenedores en una zona fresca y de fácil acceso para las personas.
- Llevar la basura de los diferentes contenedores (verde, azul y amarillo) a lugares en que hagan campañas de recupero (supermercados, organismos o a recicladoras).

- Con toda la fracción orgánica se sugiere realizar compostaje y luego a ese abono resultante, utilizarlo para espacios verdes.

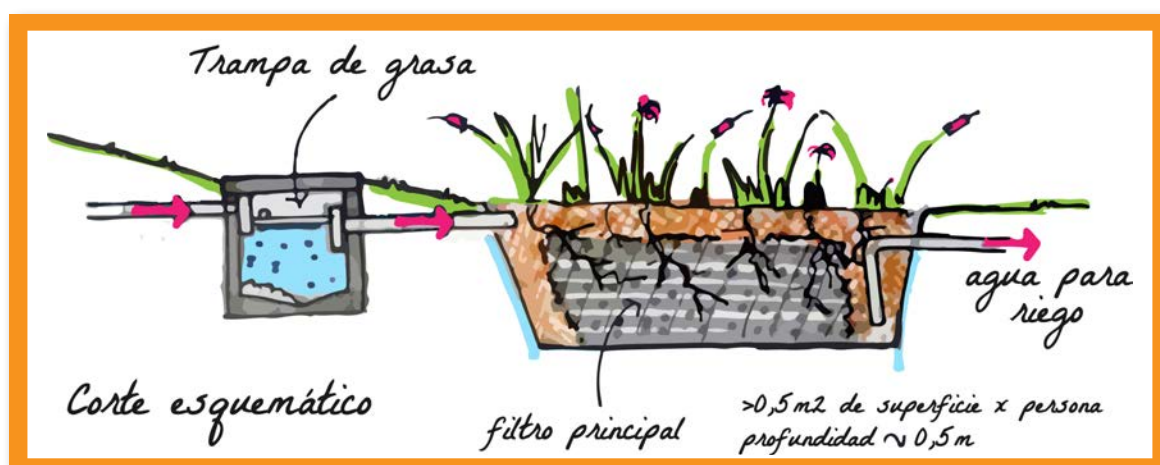
Tratamiento eficiente de efluentes



En Las Terrazas (La Falda), hace más de 4 años separan y clasifican diferenciadamente los residuos. Sus huéspedes lo han adoptado y utilizan los contenedores que tienen distribuidos en el predio.

También, como obsequio, les regalan a los huéspedes una bolsa ecológica para que puedan realizar las compras en La Falda ya que en la ciudad no se entregan bolsas plásticas.

En Los Pozos Verdes (Río Ceballos), tienen una política de separación de residuos en marcha, donde separan plásticos, PET, vidrio y orgánico. Envían a reciclar los plásticos y lo orgánico lo tratan en la compostera para producir abono. Además en el proyecto de la huerta está contemplado un criadero de lombrices californianas.





En el Spa las Dalias (Traslasierra), realizan el tratamiento de aguas grises, utilizándolas para el riego de las plantas con este procedimiento:

1- Las aguas van a una cámara séptica con anaeróbicos que degradan todo lo que ingresa.

2- Luego pasa por medio de un caño

a una pileta al aire libre con plantas depuradoras: *Eichorniacrasipes* (Jacinto de agua); *Lemnaminor*; *Myriophyllumacuatium*; *Nymphoidespeltata mini*; *Typha latifolia* y Lirios agua.

En la parte alta de la pileta hay otro caño que hace de desagote de las aguas ya depuradas y las envían a un cerco de plantas arbustivas. Ese agua las mantiene bien verdes todo el año y crecidas.

Implementar un sistema de separación y adecuada disposición y tratamiento de Aceites Vegetales Usados (AVUs)

Aceite Vegetal Usado (AVU) o Residuo de Aceite Usado de Cocina (RAUC) es uno de los más grave factores de contaminación del agua, ya que puede crear una capa, que es difícil de eliminación, lo que reduce sustancialmente el paso de oxígeno y puede matar a la vida animal de los ríos.

Un litro de AVU puede contaminar hasta mil litros de agua, que es el equivalente a la cantidad de agua que toma un individuo promedio durante un año, según Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI) de la Argentina. Otros estudios indican que el poder contaminante llega a 10 mil litros.

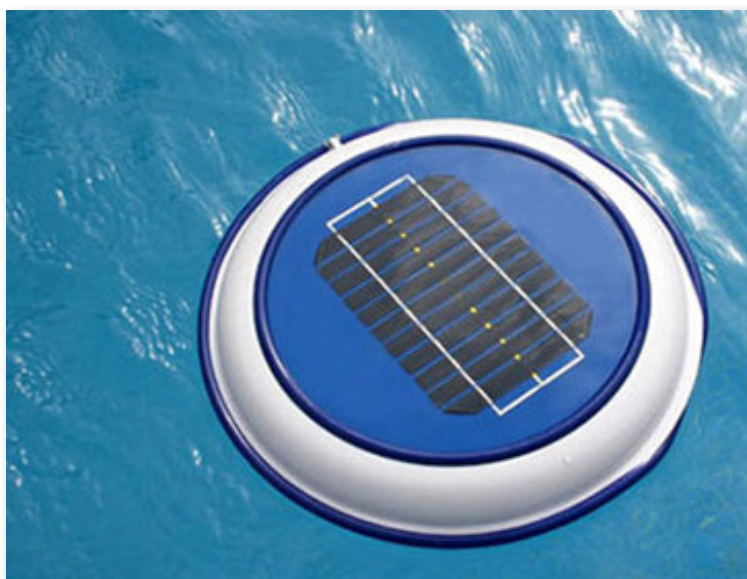
De igual forma, tirar el aceite al desagüe provoca la obstrucción de las tuberías, ya que la grasa al enfriarse se adhiere a las paredes de los caños y actúa reteniendo otros residuos, formando un bloqueo que impide que el agua fluya.

El AVU, con un tratamiento correcto, puede transformarse en jabón, fertilizantes y hasta combustible para vehículos diesel. Para esto es importante realizar una investigación en la zona de los centros de reciclado de AVUs existentes.

No utilizar productos realizados con materiales no reciclables, como papeles encerados o plastificados, plásticos no reciclables o que contengan materiales peligrosos como metales pesados

Dentro de la política de compra responsable de la organización es conveniente evitar la compra de materiales que no se pueden reciclar porque utilizan mezclas de papel con químicos o grasas, que impiden o hacen muy costoso su reciclado y pueden causar daño. Por ejemplo, el papel plastificado no se recicla porque es muy difícil separarlo, únicamente puede lograrse con plástico D2W (biodegradable).

Para esto una herramienta importante son los símbolos que indican el tipo de plástico utilizado y que pueden identificarse por el logotipo de reciclado de las tres flechas formando un triángulo con un número dentro. El más conocido es el PET que lleva el número 1, y puede encontrarse en las botellas de gaseosas. Es también uno de los plásticos con mayor facilidad para el reciclado. Es conveniente evitar los plásticos del tipo de los envases de galletitas, fideos y otros plásticos no identificados que no permiten o complejizan su reciclado.



Las Terrazas (La Falda): En su piscina descubierta utilizan como parte del tratamiento del agua, un ionizador solar que les permite ahorrar más de un 30% en productos químicos (cloro, alguicidas, etc).

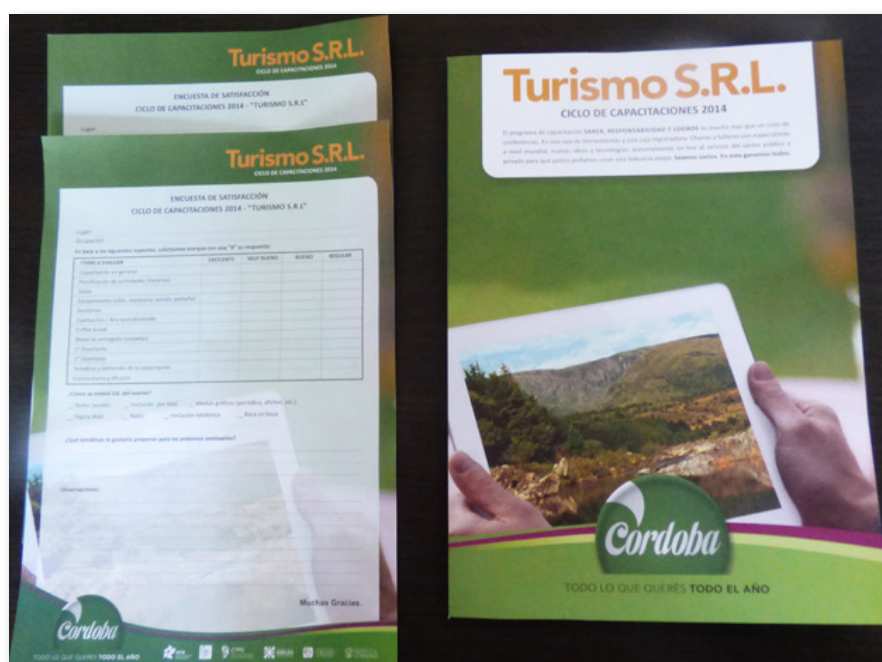
En el caso de los metales pesados, las pilas y baterías contienen metales muy tóxicos y peligrosos para el medio ambiente, y no cuentan con tratamiento a excepción de la exportación como residuo peligroso a los pocos países que realizan este proceso y que ninguno se encuentra en Latinoamérica. Es por este motivo, que la propuesta de abordaje debe incluir iniciativas enfocadas desde diferentes ópticas:

- ▶ Evitar el uso de aparatos que utilicen pilas, teniendo en cuenta que no hay mejor residuo que aquel que no se genera.
- ▶ Si es necesario el uso de pilas elegir recargables de marca reconocida, tienen un valor que generalmente es el de 4 pilas comunes pero permiten hasta 1000 recargas y, en este caso, sí existen procesos de reciclado disponibles en más países de nuestra región.
- ▶ Generar una campaña informativa para los diferentes públicos de interés.



Utilización de fuentes certificadas en papelería, envases de papel y cartón y materiales de imprenta

Dentro de la política de compra responsable, se recomienda utilizar papeles de fuentes certificadas. Se trata de materiales que se encuentran avalados por procesos que garantizan que la madera con la que está hecho el producto y las comunidades involucradas, fueron gestionados sosteniblemente. Existen varias instituciones impulsando este tipo de certificaciones, siendo las más conocidas en nuestro país: FSC (Por las siglas de Forest Stewardship Council, Consejo de Administración Forestal en inglés) y PEFC (Programa de reconocimiento de Sistemas de Certificación Forestal- Programme for the Endorsement of Forest Certification, en inglés). Es importante remarcar, que las resmas certificadas no tienen una diferencia de costo.



En la Agencia Córdoba Turismo, toda la papelería que utilizan, ya sean carpetas, hojas, folletos, están impresos en papel certificado.

Implementación de una política de regeneración del espacio verde circundante a través de especies nativas exclusivamente

Este criterio recomienda implementar una política de regeneración del espacio verde circundante a través de especies nativas u originarias del hábitat, exclusivamente. En el caso de la Provincia de Córdoba la Ley de Ambiente N° 7343, en el art. 34 indica que queda prohibida toda acción, actividad u obra que implique la introducción, tenencia o destrucción, parcial o total, de individuos o poblaciones de especies vegetales declaradas en peligro de receso o extinción.



Gymnocalycium

Dos Aguas (Capilla del Monte), se encuentra ubicado en medio de 8 hectáreas de monte serrano, que se preserva en su estado natural y se reforesta con especies nativas. Aquí nace la penca *Gymnocalycium capillaense*, única en su especie de la zona, por lo cual implementan una política de conservación y regeneración.

Prohibición de manejo de fauna silvestre por cualquier mecanismo y para cualquier fin

La RTR considera a la fauna como un patrimonio que debe ser protegido, promovido y preservado. Es por este motivo que este artículo prohíbe la manipulación de cualquier modo de la fauna silvestre y por cualquier fin.

La Ley N°7343 de Ambiente de la Provincia de Córdoba, en el artículo 36 contempla los efectos de las acciones del hombre sobre la vida silvestre expresando: *“Prohíbese el desarrollo de todo tipo de acciones, actividades u obras que degraden o sean susceptibles de degradar en forma irreversible, corregible o incipiente a los individuos y las poblaciones de la fauna”*³.

En tanto, el artículo 37, se refiere a la fauna en peligro de receso o extinción: *“Queda prohibida toda acción, actividad u obra que implique la introducción, tenencia o destrucción, parcial o total, de individuos o poblaciones de especies animales declaradas en peligro de receso o extinción por los organismos competentes de la Nación, de las Provincias y de los Municipios, en tanto dicha declaración se halle contenida en instrumentos legales vigentes”*⁴.

3 Ley N° 7.343 Principios Rectores para la Preservación, la Conservación, Defensa y Mejoramiento del Ambiente. B.O. Córdoba del 27/09/1985.

4 *Ibidem*.

Capítulo 5

Dimensión social



Pilar Social

Personal del establecimiento

Contratación de más del 90% de personal local y/o población de comunidades originarias en aquellos destinos donde todavía se encuentren presentes

Un establecimiento se desarrolla en un entorno social y cultural del que utiliza sus recursos turísticos. A su vez, la comunidad se favorece del establecimiento al ser éste, además de una fuente de empleo, un lugar que atrae y acoge turistas que destinarán parte de sus recursos en adquirir otros bienes y servicios locales contribuyendo así a su desarrollo local.

La organización debe considerar fundamentalmente, la contratación de mano de obra local y, si hubiere, de población de comunidades originarias.

Asignación de salarios mayores o iguales al correspondiente convenio, si no existiera comparable acordado con el trabajador

El salario es uno de los mayores distribuidores del ingreso, además de un gran factor de motivación. Es por esto que la RTR propone la fijación de salarios iguales o mayores a los convenios colectivos de trabajo.

Información al empleado de condiciones laborales previas a la contratación, tales como salario, horario, tareas y licencias

El encargado del personal, informará a los nuevos empleados, aquello que se espera de ellos: responsabilidades, obligaciones y coherencia de su puesto de trabajo con la visión/ misión del establecimiento. Asimismo explicará las tareas, competencias y funciones, el horario, salario y licencias.

Se recomienda tener por escrito, las funciones de cada puesto de trabajo junto a las responsabilidades a desempeñar. Este documento facilitará la selección de personal, la formación y la difusión del organigrama entre los nuevos empleados.

Implementación de un plan de desarrollo laboral y profesional con búsquedas laborales con consignas claras, posibilidad de postularse para todos los empleados que cumplan con las condiciones y devolución de los puntos a mejorar para futuras ocasiones en caso de no ser seleccionados

Se deben establecer cada una de las funciones, competencias, responsabilidades y perfiles para cada puesto de trabajo. Este documento se utilizará para facilitar la selección de



personal o dar la posibilidad de postularse a todos los empleados que cumplimenten con las condiciones del puesto.

Participación de todos los empleados en la estrategia e iniciativas de la institución, a través de reuniones colectivas, de equipos o asambleas

Los empleados son uno de los públicos de interés más importantes de la empresa, por lo que deberán planificarse reuniones periódicas con el personal del establecimiento, en las que se presente y plantee la planificación de la institución.

Capacitación

Formación del empleado para la actividad que realizará y actualización permanente, al menos semestral para que el personal esté, como empresa, empleado y a nivel personal, en conocimiento de las acciones que se implementan en materia de los diferentes ejes de sustentabilidad

Para asegurar la adquisición y mantenimiento de las competencias laborales, la dirección del establecimiento definirá y comunicará un Plan de Formación Interna que incluirá la política de sustentabilidad de la empresa, esto es: el compromiso de la institución en relación a la conservación de los recursos naturales y culturales (según los marcos regulatorios de protección de áreas naturales; patrimoniales y culturales que se ciña el establecimiento); al cuidado medioambiental (si utiliza insumos y artefactos de alto grado de eficiencia de recursos y energía; si cuenta con políticas para la reducción del consumo; si contempla el reciclado de residuos), a partir del cual se ofrece el servicio.

Mantención de niveles de ruido en menos de 85dB

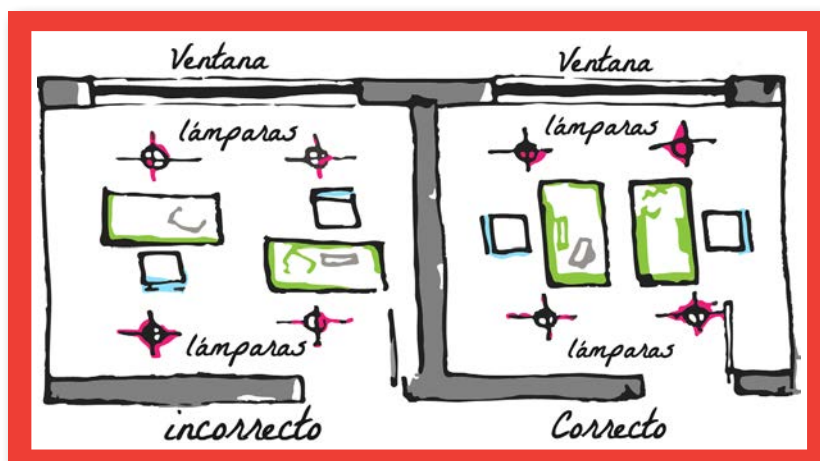
La RTR promueve a partir de su Código de Ética, mantención de niveles de ruido inferiores a 85dB. Un espacio de ruidos no sólo evita daños por sonidos nocivos, sino también favorece la concentración y el clima de trabajo.

La Ley Nacional 19.587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo, ya estipula en su capítulo 13, art. 85. que ningún trabajador podrá estar expuesto a una dosis de nivel sonoro continuo equivalente superior a la establecida en el en el rango de 80 y 140 dB y el rango del pulso debe ser por lo menos de 63 dB.

Disposición de espacio de trabajo con acceso a luz natural en las áreas de trabajo

Un estudio de la empresa estadounidense Steelcase¹ demostró que el acceso a luz solar

1 Discovery DSALUD. *La falta de luz natural es la causa de muchas enfermedades*. N°42, Madrid. 2002.



en áreas de trabajo puede aumentar hasta un 86% el nivel de energía personal y hasta un 75% la productividad. Está comprobado además que la falta de luz natural afecta al sistema endocrino, es responsable de mialgias y favorece los problemas oculares y de conjuntivitis. Por este motivo el principio del Código de Ética de la RTR apunta a contar con acceso a

luz solar en todos los espacios de trabajo.

Disposición de espacio de trabajo con acceso a ventilación exterior

La ventilación natural es recurso esencial para evitar la fatiga y el agotamiento en el trabajo, además de favorecer la concentración y la lucidez en la jornada laboral. Pero es también un elemento que hace a las condiciones de trabajo.

El capítulo 11 de La Ley Nacional 19.587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo², en su artículo 65, refiere a que en todos los establecimientos que realicen actividades laborales, deberán ventilarse preferentemente en forma natural.

Provisión de materiales ergonómicos de trabajo en computadoras y sillas

El anexo I de la Resolución 295/2003 de Higiene y Seguridad en el Trabajo, establece las especificaciones técnicas de ergonomía, fundamenta:

La Ergonomía es el término aplicado al campo de los estudios y diseños como interfaz entre el hombre y la máquina para prevenir la enfermedad y el daño mejorando la realización del trabajo. Intenta asegurar que los trabajos y tareas se diseñen para ser compatibles con la capacidad de los trabajadores.

En los valores límites para las vibraciones mano-brazo (VMB) y del cuerpo entero (VCE) se consideran, en parte, la fuerza y la aceleración. En los valores límites para el estrés por el calor se consideran, en parte, los factores térmicos.

La fuerza es también un agente causal importante en los daños provocados en el levantamiento manual de cargas.

Otras consideraciones ergonómicas importantes son la duración del trabajo, los trabajos repetitivos, el estrés de contacto, las posturas y las cuestiones psicosociales.³

² Ley N° 19.587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo. B.O. del 28/04/1972.

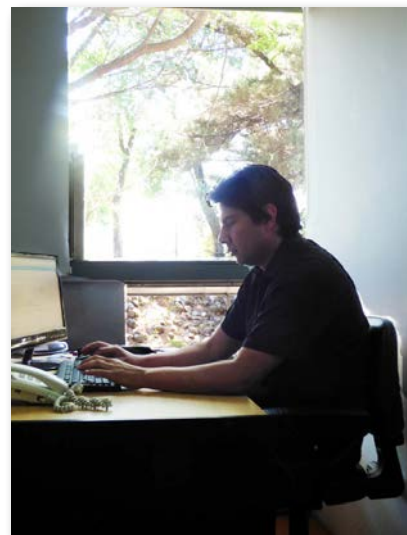
³ Resolución M.T.E.S.S. N° 295/2003. B.O. del 21/11/2003.



Dicha Resolución refiere también a las consecuencias sobre la salud del trabajador, definidas como trastornos músculo-esqueléticos, que son:

- ▶ Trastornos musculares crónicos
- ▶ Tendones (inflamación o lesión de los mismos)
- ▶ Alteraciones en los nervios
- ▶ Región lumbar
- ▶ Hombros
- ▶ Extremidades inferiores

En la Agencia Córdoba Turismo, las oficinas cuentan con iluminación natural, ventilación al exterior y silla ergonómica.



Asignación de horarios de descanso de al menos el 10% de la jornada laboral

La Ley de Contrato de Trabajo 20.744, detalla que las pausas en relación al trabajo tienen una función fundamentalmente higiénica y biológica ya que resultan imprescindibles para preservar la salud y evitar enfermedades. Establece tres clases de descansos obligatorios:

1. El descanso diario -de corta duración-, que incluye las pausas dentro de la jornada de trabajo.
2. El descanso semanal que es de duración intermedia.
3. Las vacaciones anuales, que es un descanso de larga duración.

Completando este marco normativo, la RTR propone la asignación de al menos 10% del tiempo de descanso de la jornada laboral.

Accesibilidad

Atención correcta a personas con discapacidad, así como también, brindar una atención que promueva un trato digno e inclusivo con todos los colectivos de personas

Para la correcta atención a personas con discapacidad, es importante tener en cuenta la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la cual estipula en su artículo 2 que la comunicación deberá: *“Incluir los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macrotipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso,*

*así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso*⁴.

La Dirección de Discapacidad del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Córdoba recomienda en el folleto “Lenguaje, Comunicación y Discapacidad”, una serie de pautas para el trato con personas con diferentes discapacidades:

Discapacidad auditiva:

- ▶ Llamar la atención de la persona tocando su hombro.
- ▶ Hablarle de frente, mirándolo y nunca a sus espaldas.
- ▶ Si se desconoce la Lengua de Señas, hablar lento y claro, con el rostro bien iluminado.
- ▶ Verificar la comprensión del mensaje.

Discapacidad visual:

- ▶ Llamar su atención tocando su hombro y hablarle para saber que se está presente.
- ▶ Si se cree que la persona necesita ayuda para desplazarse ofrecer su hombro y caminar delante suyo.

Discapacidad Intelectual:

- ▶ Responder a las preguntas asegurándose de que han sido comprendidas.
- ▶ Limitar ayuda a lo necesario y procurar que se desenvuelva con la mayor autonomía posible.

Discapacidad motriz:

- ▶ Para hablar con una persona en silla de ruedas, situarse de frente a su misma altura.
- ▶ En zonas que ofrezcan barreras físicas, sugerir el uso de circuitos alternativos, ascensor, rampa, vado, etc.

Mantención de al menos un 5% de empleo de personas con discapacidad

Ley 22.431: Sistema de protección integral de los discapacitados en el Título II, Capítulo II, Artículo 8 y la Ley 25.689 Sistema de protección integral de los discapacitados (Modificatoria Ley 22.431), en su artículo 1 establecen que:

El Estado nacional —entendiéndose por tal los tres poderes que lo constituyen,

4 Ley Nº 26.378 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo. B.O. del 09/06/2008.

sus organismos descentralizados o autárquicos, los entes públicos no estatales, las empresas del Estado y las empresas privadas concesionarias de servicios públicos— están obligados a ocupar personas con discapacidad que reúnan condiciones de idoneidad para el cargo en una proporción no inferior al cuatro por ciento (4%) de la totalidad de su personal y a establecer reservas de puestos de trabajo a ser exclusivamente ocupados por ellas.

El porcentaje determinado en el párrafo anterior será de cumplimiento obligatorio para el personal de planta efectiva, para los contratados cualquiera sea la modalidad de contratación y para todas aquellas situaciones en que hubiere tercerización de servicios.^{5 6}

Considerando que actualmente es un requerimiento para el sector público cumplir con este 4% y que el objetivo de las acciones en materia de responsabilidad es más allá de aquello regulado por la ley, la Red de Turismo Responsable, ha definido como meta en su Código de Ética un 5% de personal con discapacidad, no sólo dentro del sector público sino también para el sector privado.



En la agencia Nativo Viajes (Córdoba), implementan una política de recursos humanos de contratación de un 5% de personal con discapacidad.

Las explicaciones relacionados a accesibilidad motriz de los siguientes puntos, fueron desarrollados en base al detalle técnico de las Directrices de Accesibilidad en Alojamientos Turísticos publicado por la Secretaría de Turismo de la Nación⁷.

5 Ley N° 22.431 Sistema de protección integral de los discapacitados. B.O. del 20/03/1981.

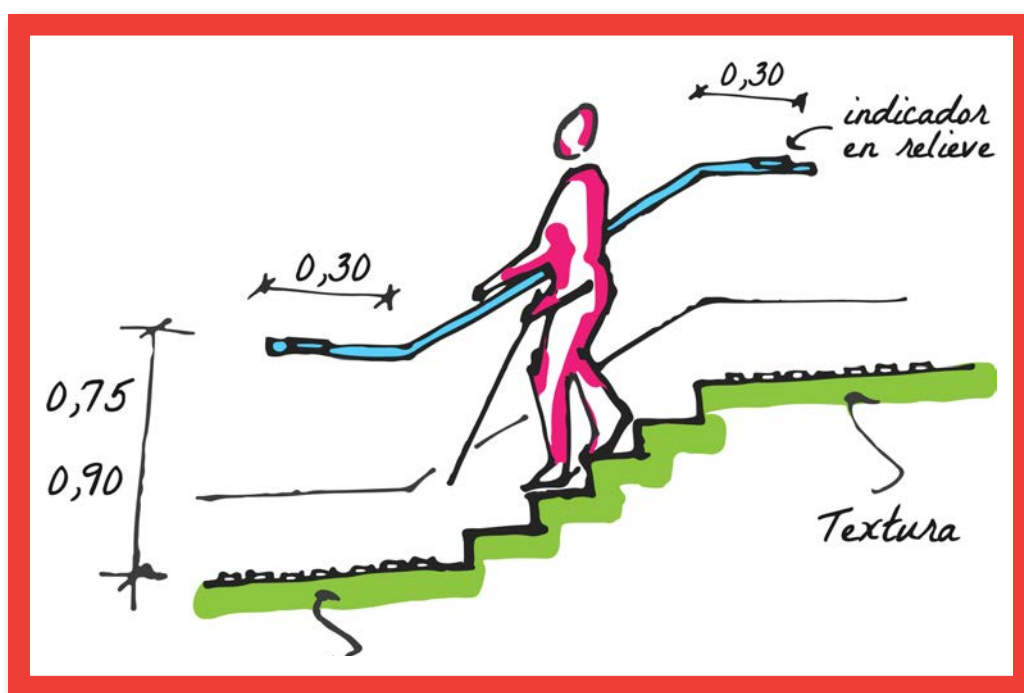
6 Ley N° 25.689 Sistema de protección integral de los discapacitados (Modificatoria Ley N° 22.431). B.O. del 03/01/2003.

7 Ministerio de Turismo de la Nación (MINTUR). *Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos - Manual de aplicación*. Buenos Aires. 2010.

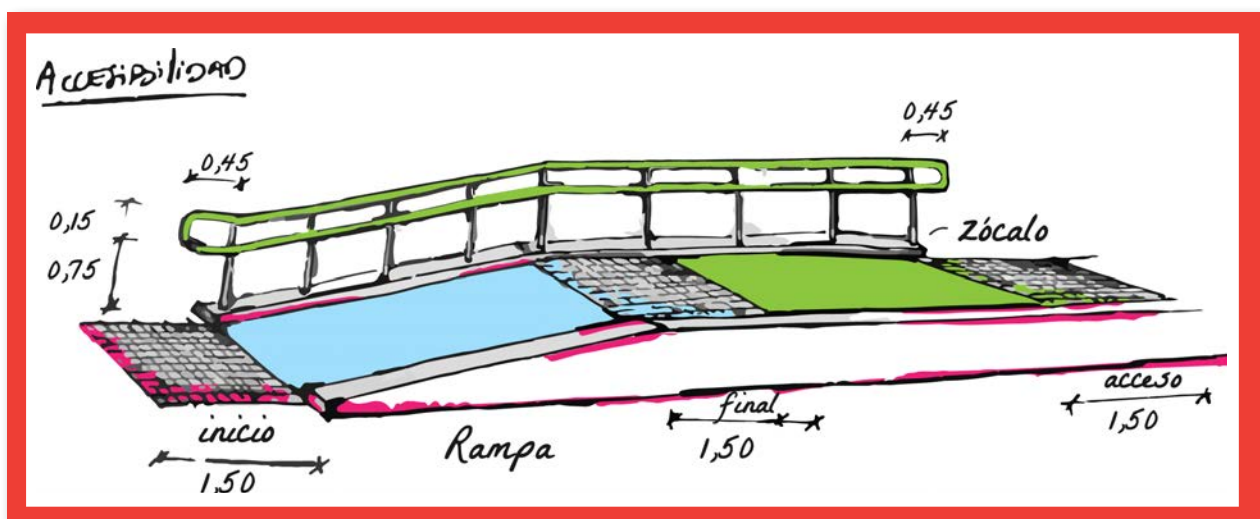
Disposición de accesos y circulación en espacio de operación, anexos y entorno sin desniveles de más de 1cm. o con rampas

Principios relativos a la disposición de accesos y circulación con rampas:

- Se puede utilizar una rampa en reemplazo o complemento necesario de una escalera o escalones para salvar cualquier tipo de desnivel. La misma se debe de incorporar cuando el desnivel supere los 1 cm.



- Cumplir con las leyes y/o normas vigentes con respecto a las medidas de las pendientes de rampas interiores y/o exteriores, en caso de existir.



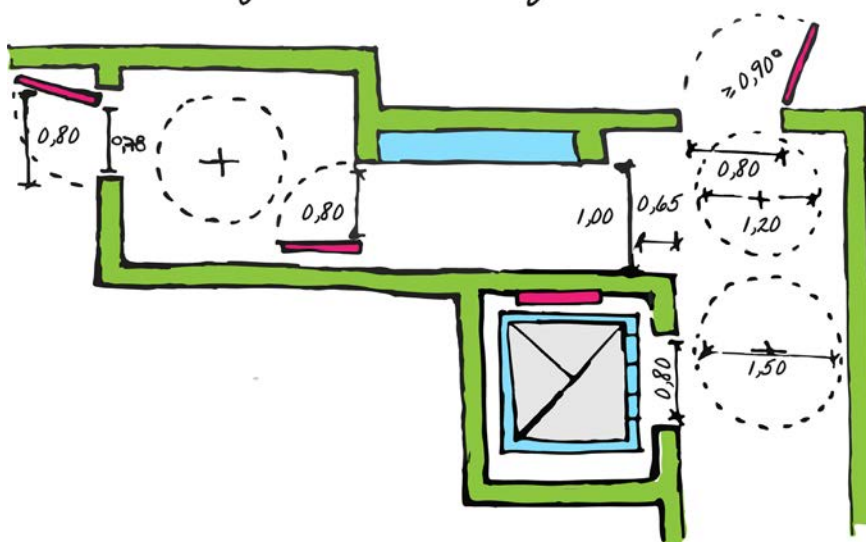
- Contemplar al principio y fin de la rampa una superficie libre que debe permitir el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 1.50m.
- Instalar en las rampas, barandas a ambos lados, siendo continuas y dobles (dos diferentes alturas, a 75 y 90 cm). Además la forma de fijación no interrumpirá la continuidad del deslizamiento de la mano y su anclaje será firme.
- En caso de tener rampas con derrame lateral libre (vacío), prever, además de las barandas, la colocación en el o los lados de un bordillo, o zócalo de 10 cm. de altura.
- Prever señal sensible al tacto (braille) en barandas.

En aquellos casos que no sea posible la construcción de una rampa, podría ser factible el uso de rampa móvil para salvar un nivel de no más de 2 escalones.



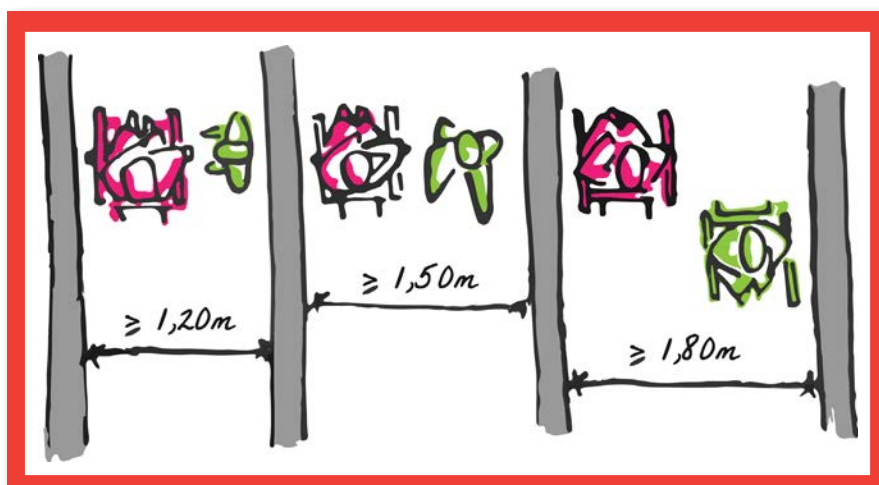
Rampa para acceder al
desayunador en Infinito Hotel
(Buenos Aires)

Espacios de giro, vestíbulos y pasillos



Implementación de ancho de operación de 150cm.

Se deberá disponer cada 100cm, como mínimo, de espacios en los que se pueda permitir el giro de una silla de ruedas en un diámetro no inferior a 150cm, para así facilitar el cambio de sentido de la marcha.



Implementación de un ancho mínimo de 90cm. en pasillos

Contemplar que las circulaciones interiores permitan el paso adecuado de una persona en silla de ruedas, siendo el ancho mínimo de 90cm para las construcciones preexistentes y siendo deseable para obra nueva la medida de 120 cm.

Disposición de al menos una habitación cuyo acceso sea a través de puertas de 90cm.

Las habitaciones de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida deben ser adaptadas a sus capacidades para así resultar accesibles. Las puertas de acceso deberán tener un ancho de 90 cm.

Disposición de espacios de tránsito sin obstáculos

Para las personas con limitación visual, contemplar que no existan obstáculos (aquellos que no son detectados mediante el uso del bastón) en los pasillos a una altura inferior a 210cm.

Implementación de instalaciones eléctricas colocadas entre 90 y 120cm. de altura

Con respecto a la iluminación, se sugiere colocar interruptores de fácil manipulación y ubicarlos dentro de la longitud de alcance de las personas con sillas de ruedas (altura recomendable entre 90cm y 120cm), junto a la puerta de acceso, del lado opuesto al eje de giro de la puerta, de manera que permita un cómodo accionamiento.

Implementación de sanitarios con 150cm. de movilidad con accesorios a menos de 120cm. de altura e inodoros a 50cm. de alto y con al menos 85cm. de espacio en un costado para la transferencia

Con botón a menos de 110cm. de altura y dispenser de papel higiénico a 50cm. de altura.

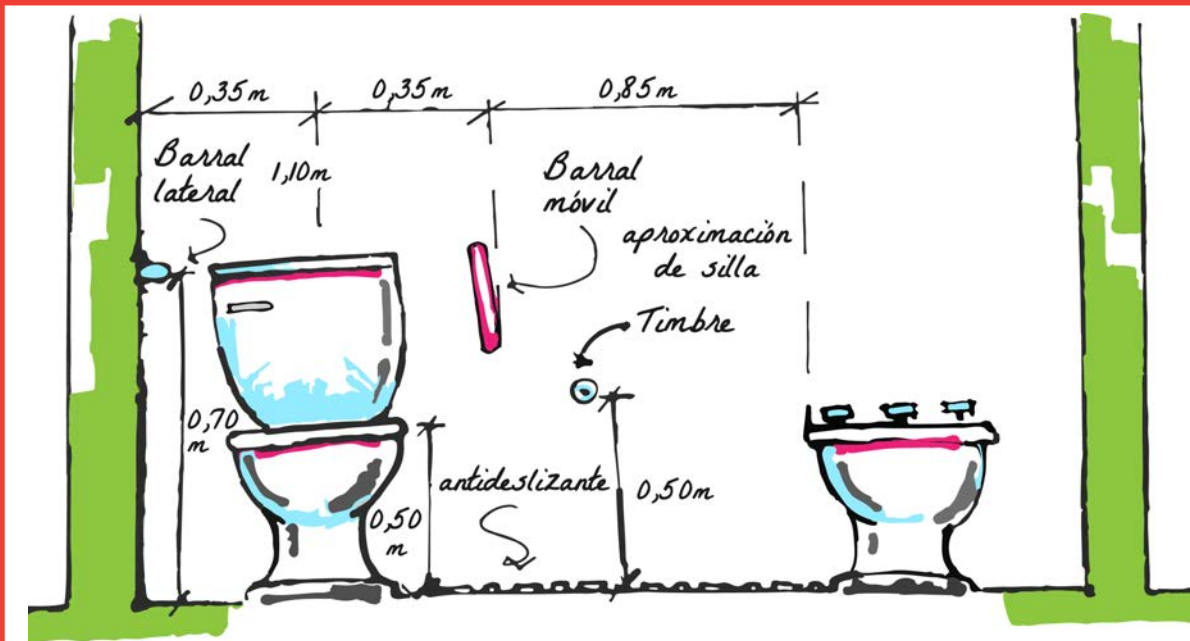
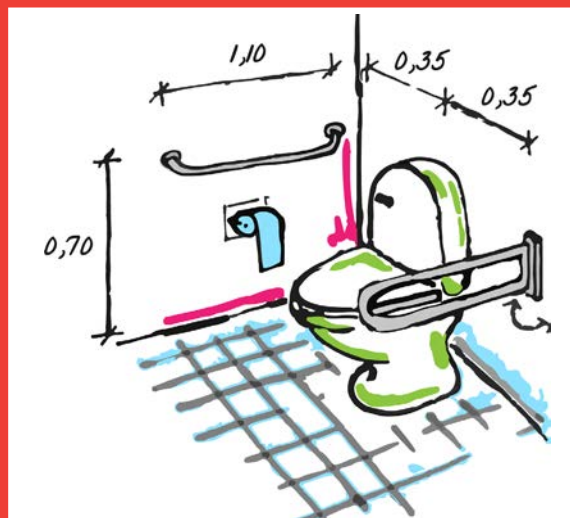
Con barral fijo de 110cm. de ancho a 70 o 75cm. de altura y otro rebatible del lado que

se realiza la transferencia, si ésta se da de ambos lados, los dos barrales deben ser rebatibles.

El sanitario es un espacio imprescindible en el alojamiento turístico. Éste debe permitir el acceso, la movilidad interior y su uso por todas las personas.

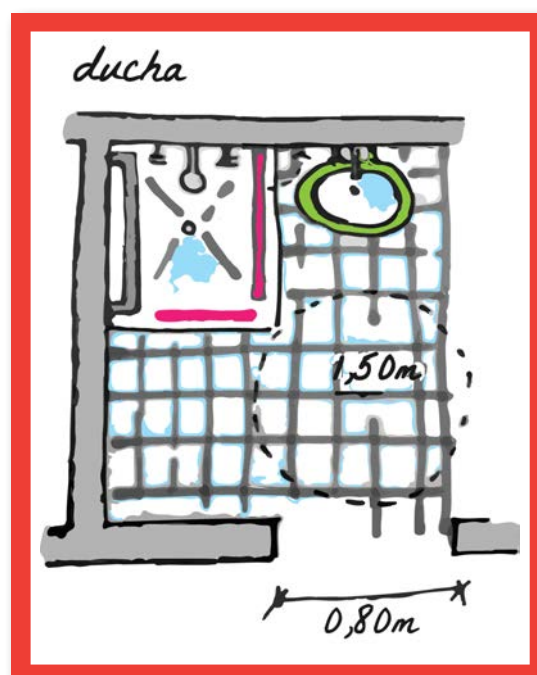
En los sanitarios de espacios comunes, al menos uno deberá ser accesible, mientras que en las habitaciones corresponderá tener un sanitario accesible. Para ello se deberá:

- Permitir la transferencia al inodoro dejando como mínimo en uno de los laterales un espacio libre de 85cm. para poder acceder desde una silla de ruedas.
- Colocar el plano del asiento del inodoro a una altura de 50cm.
- Prever que el accionamiento del depósito sea mediante pulsador de gran superficie o palanca, que no requiere esfuerzo físico para su accionamiento. La altura máxima de ubicación será de 110cm.
- El barral fijo deberá ser de 110cm. de ancho a 70 o 75cm. de altura y otro rebatible del lado que se realiza la transferencia. Si ésta se da de ambos lados, los dos barrales deben ser rebatibles.



Disposición de duchas sin zócalo, piso anti deslizante, asiento rebatible de al menos 50cm. de profundidad y un barral fijo en posición vertical, del lado en que se realiza la transferencia, a una altura de 90cm. y un barral fijo en la pared lateral en posición horizontal a 90cm., teniendo continuidad con un barral vertical (en forma de "L") iniciado a 90cm. y alcanzando 180cm.

Con respecto al barral fijo, se deberá colocar en posición vertical, del lado que se realiza la transferencia, a una altura de 90cm. y en la pared lateral en posición horizontal a 90cm, teniendo continuidad con un barral vertical (en forma de "L") que se inicia a 90cm y alcanza 180cm.

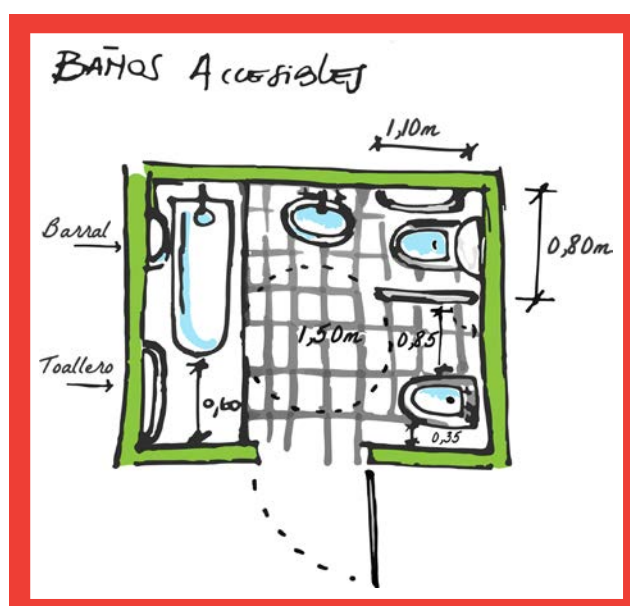


En caso de bañeras contar con un borde inferior a 45cm., banco de transferencia, fondo antideslizante, un barral fijo en posición vertical, del lado en que se realiza la transferencia a una altura de 20cm. desde el plano superior de la misma y un barral fijo en la pared lateral de la bañera en posición horizontal en continuidad con un barral vertical (en forma de "L") a 20cm. del plano superior de la misma

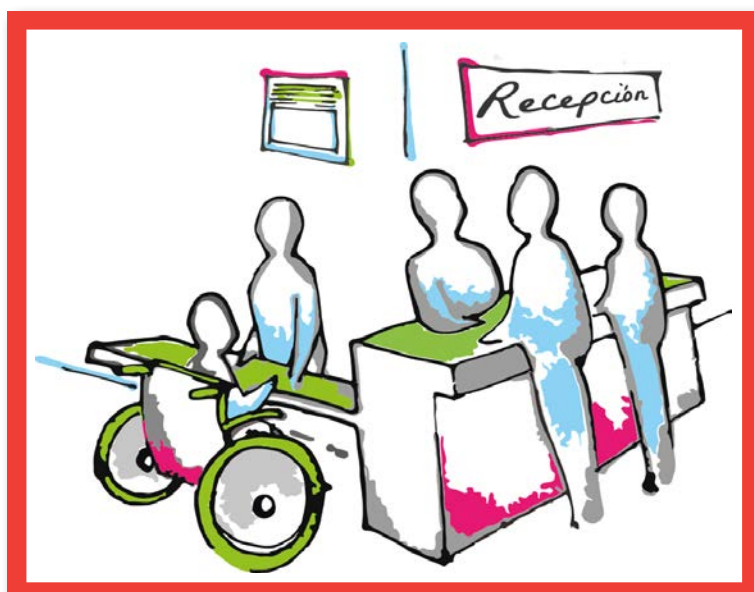
Para la bañera se deberá instalar un barral fijo en posición vertical, del lado que se realiza la transferencia a una altura de 20cm desde el plano superior de la misma.

El barral fijo en la pared lateral de la bañera se dispondrá en posición horizontal teniendo continuidad con un barral vertical (en forma de "L") a 20cm del plano superior de la misma.

También deberá poseer un banco de transferencia para bañera y prever que el borde superior de la bañera sea inferior a 45cm y que el fondo de la bañera esté al mismo nivel que el solado del baño para evitar caídas.



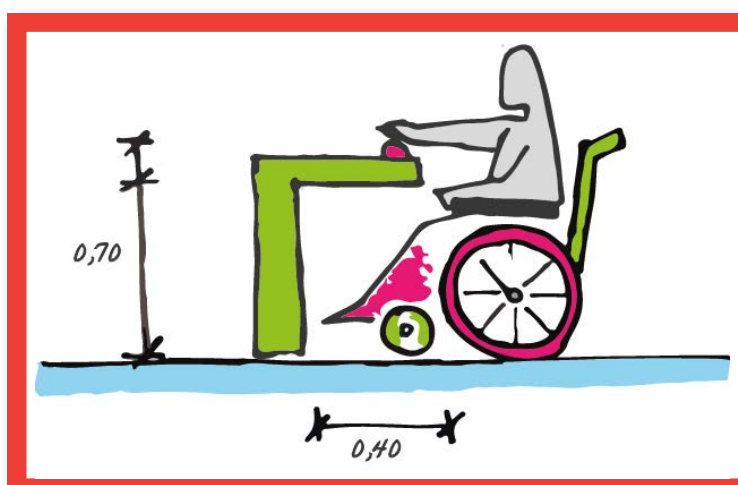
El fondo debe ser antideslizante (Ej. alfombrilla fijada al fondo) y la grifería convendrá que sea alcanzable desde una posición sentada y desde el exterior de la misma.



Implementación de mobiliario accesible: de 50cm. de altura en camas; de entre 70 y 80cm. de alto y 90 de ancho en mesas; lavatorios y mostradores de atención con 65cm. de ancho y 60cm. de profundidad mínimo en la parte inferior

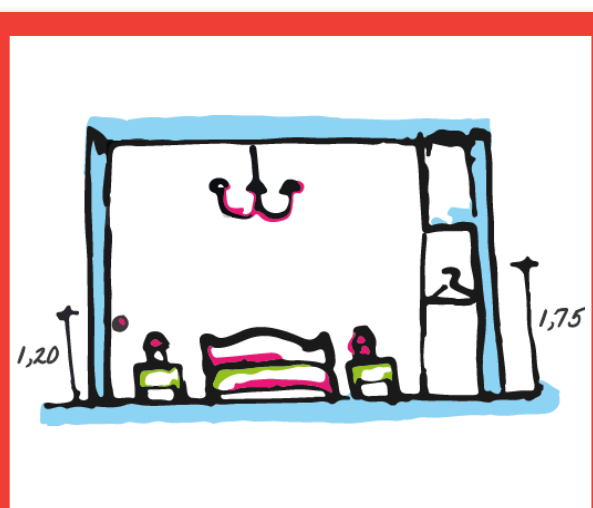
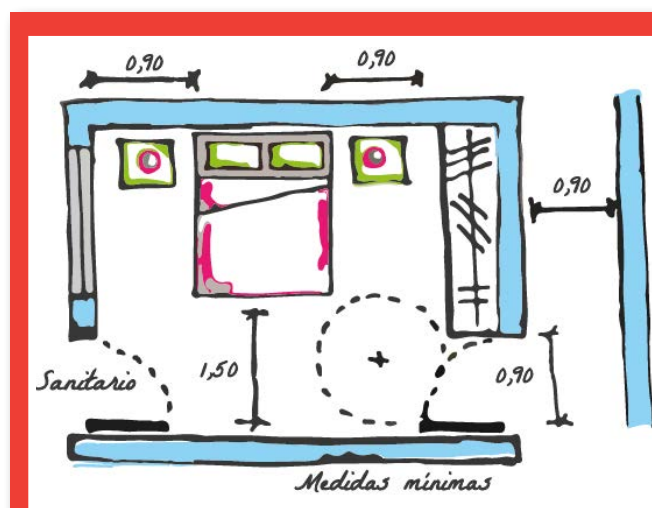
Prever un sector del mostrador con una altura de 70cm. libre bajo la superficie de apoyo, de forma que permita una correcta aproximación por parte de personas en sillas de ruedas y/o de baja estatura; y otro sector de 90cm.

Contemplar que las camas tengan una altura de 50cm. y sean accesibles desde ambos laterales.



Tener en cuenta que la altura máxima del lavatorio no supere los 90cm y que la parte inferior del mismo sea de 65cm (mínimo), de manera que permita realizar cómodamente el acercamiento frontal y el radio de giro de la silla de ruedas por debajo del artefacto. Las dimensiones señaladas son aplicables para aquellos lavatorios encastrados en una mesada.

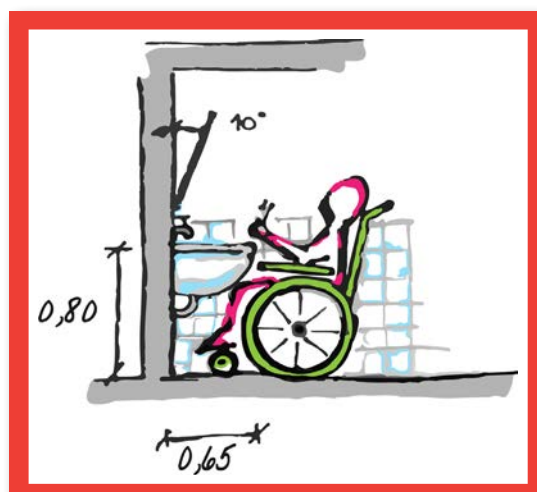
Los lavatorios esquineros son una



buena alternativa para poder ganar espacio dentro del sanitario para el radio de giro de una silla de ruedas.

Disponer de algunas mesas con una altura libre interior de 75cm. y una profundidad libre bajo la superficie de apoyo de 65cm. y de alcance de la persona sentada de 70cm.

Prever que algún sector de la barra tenga una altura de 70cm. de forma que permita una correcta aproximación por parte de personas en sillas de ruedas y/o de baja estatura y otro sector de 90cm.



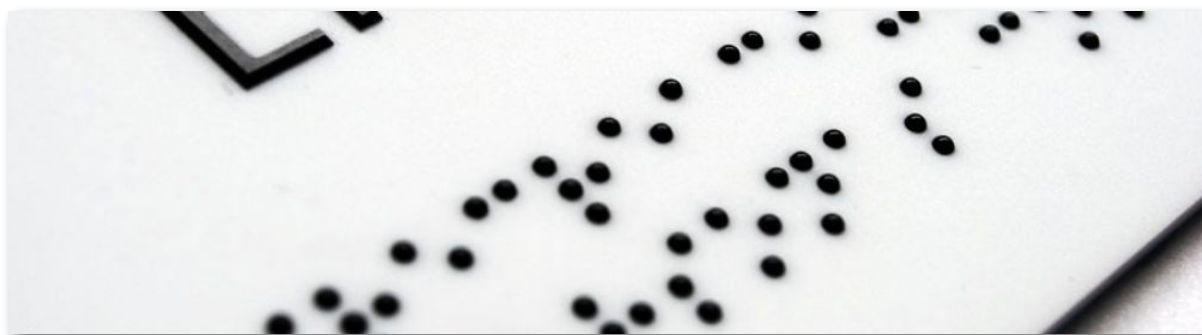
Disposición de señales lumínicas y sonoras en timbres y alarmas

En los alojamientos, se recomienda colocar un timbre conectado a las áreas de recepción y oficinas de cada piso, accesible desde circulación próxima a la cama, que tendrá como fin solicitar asistencia de otras personas por eventual necesidad del usuario. La ubicación será a una altura de 50cm.

También es importante disponer la instalación de alarmas sonoras y visuales y prever que los interruptores sean del tipo presión, de gran superficie, evitándose los de giro o palanca.

Colocación de señalética de relieve en escaleras, puertas y servicios

- ▶ Prever que los escalones sean antideslizantes. Caso contrario, colocar bandas de prevención texturadas.
- ▶ Contemplar que al comenzar y finalizar cada tramo de escalera se coloque un piso con textura en relieve y color contrastante con respecto a los escalones y al piso del local.
- ▶ Incorporar a las barandas una señal sensible al tacto (braille) que indique la proximidad de los límites de la escalera, así como información y guía hacia lugares significativos.
- ▶ Señalizar las escaleras suspendidas o con bajo escalera abierto hasta la altura de paso, mediante cambio de piso con textura y con color contrastante.
- ▶ Señalizar las puertas de vidrio con dos bandas horizontales de 20cm. de ancho, que ocupen toda la extensión de la puerta, contrastadas visualmente, a una altura de 1m y 1.50m respectivamente.



En la Agencia Córdoba Turismo disponen de una señalética interna que orientan las diferentes áreas y algunas de ellas, cuentan con cartelería en braille.

Implementación de documentación impresa en letra tamaño 12 mínimo, en tipografía universal y en alto contraste. Impresa en braille y en caso de información sonora, que sea doblada o subtitulada

El material impreso es un recurso básico, indispensable, muy difundido y de uso común, pero los documentos impresos pueden ser considerados accesibles o no para determinadas personas dependiendo de cómo estén diseñados.

Todo material impreso que sea de manejo para el usuario, como los folletos de servicio y/o información, carta de recomendaciones de la habitación, las cartas en restaurant, se considerarán accesibles cuando estén escritos en braille y en formato aumentativo para personas de baja visión.

Para lograr esto, se recomienda:

- ▶ **Papel:** Deberá utilizarse papel no deslizante, no brillante ni plastificado y con un gramaje que no se transparente lo escrito en la otra cara.
- ▶ **Contraste:** Deberá ser alto entre el color del papel y la letra. El fondo del texto debe ser liso.
- ▶ **Letra:** Tamaño grande (recomendable: 14; mínimo: 12), fuente legible (Verdana, Arial, Helvética o Universal). La cursiva no es recomendable para lecturas continuadas. Los encabezados deben ser claramente diferentes (negrita, mayor tamaño, etc.).
- ▶ **Información gráfica:** Es recomendable que los dibujos y fotografías sean claros y sencillos.
- ▶ **Lenguaje:** Crear frases cortas, directas y claras.
- ▶ **Sistemas de transmisión de información alternativos al impreso:** Resulta siempre conveniente contemplar la posibilidad de que la información se entregue también en otros formatos complementarios o sustitutivos del impreso como el electrónico, el táctil (braille), o aumentativo.



En la Agencia Córdoba Turismo, disponen de folletería en braille. Este folleto lo realizaron en el marco de una campaña de concientización al turista responsable.

Comunicación clara con tipografía de tamaño de 2mm mínimo en caso de medios impresos, o del 2% del alto de la pieza en caso de vía pública, con un contraste similar al de la mención y en caso de tratarse de publicidad en televisión o radio con una permanencia no menor a 3 segundos, suficiente y oportuna de la oferta, antes de cerrar la compra o contratación

La accesibilidad en la información es un elemento a tener en cuenta a la hora de realizar publicidad en medios gráficos, audiovisuales o vía pública. Es importante que el consumidor reciba la información de manera clara, lo cual no sólo tiende a la calidad en la prestación de ese servicio sino también a evitar interpretaciones incorrectas por el viajero y por ende reclamos al alojamiento.

Por ejemplo, La Dirección de Discapacidad del Ministerio de Desarrollo Social de Córdoba, recomienda en el folleto “Lenguaje, Comunicación y Discapacidad” el tamaño de fuente y contraste en medios impresos y en lenguaje audiovisual:

Piezas gráficas, folletería, prensa:

- ▶ Debe ser sencilla, sin adornos y legible.
- ▶ El tamaño de fuente debe ser entre 12 y 14 puntos.
- ▶ Utilizar “negrita y cursiva” solo para resaltar.
- ▶ Evitar escribir frases completas en mayúscula, el texto se lee con mayor facilidad cuando está escrito en modo oración.
- ▶ El espacio entre las letras recomendados es de $\frac{1}{4}$ de la altura de la letra.
- ▶ Las líneas que son demasiado largas o cortas producen fatiga visual, se recomienda entre 70 y 90 caracteres por línea.
- ▶ Utilizar separación entre columnas clara y marcada.
- ▶ Justificar el texto hacia la izquierda facilita detectar el comienzo de cada

renglón. Evitar el justificado completo.

- ▶ Contraste: El contraste entre el texto y/o imágenes impresas y el del soporte de impresión ha de ser alto. El mejor contraste se consigue con papel de color blanco, crema o amarillo y tinta negra.
- ▶ El soporte de impresión debe ser mate y de un grosor que impida que la impresión doble faz interfiera en la lectura.
- ▶ Debe evitarse el uso de dibujos como fondo del texto.
- ▶ Las imágenes han de ir acompañadas de una descripción textual de su contenido, se recomienda no intercalarlas con el texto y ubicarlas sobre la derecha.
- ▶ Si se utilizan dibujos, esquemas, etc., deben estar realizados en trazos sencillos y gruesos, con pocos detalles y sobre un fondo sin imágenes.
- ▶ Se deben utilizar viñetas o numeración para resaltar aspectos de interés o listado de elementos.
- ▶ Comunicación en radio, TV, cine, web, etc.
- ▶ Disminuir la velocidad en la locución.
- ▶ Respetar turnos de palabra en coloquios y debates.

Disposición de web con letra ampliable y una versión para personas no videntes en formato audible o por atajos

Ley 26.653 de Acceso a la Información Pública, en el capítulo referido a Accesibilidad de la Información en las Páginas, artículo 1, plantea: *“El Estado nacional, entiéndanse los tres poderes que lo constituyen, sus organismos descentralizados o autárquicos, los entes públicos no estatales, las empresas del Estado y las empresas privadas concesionarias de servicios públicos, empresas prestadoras o contratistas de bienes y servicios, deberán respetar en los diseños de sus páginas Web las normas y requisitos sobre accesibilidad de la información que faciliten el acceso a sus contenidos, a todas las personas con discapacidad con el objeto de garantizarles la igualdad real de oportunidades y trato, evitando así todo tipo de discriminación”*⁸.

La accesibilidad web es la posibilidad concreta de que el mayor número de personas puedan acceder a la web y hacer uso de sus contenidos. Se refiere un conjunto de estándares de diseño y de software programados para que personas con discapacidad (física, sensorial, cognitiva, etc.), edad avanzada, dificultades derivadas del contexto de uso (técnicas o ambientales), insuficiencia de medios, restricciones en cuanto al dominio del idioma y poca o nula experiencia en el uso de dispositivos electrónicos, puedan utilizar los contenidos y servicios de los sitios web, interactuando en forma productiva con ellos.

8 Ley N° 26.653 de Accesibilidad de la Información en las Páginas Web. B.O. del 30/11/2010.

Diseñar una web accesible permitirá disponer de letra ampliable, atajos y que sea adaptada al formato audible.

¿Cuándo es accesible un sitio web?

Las pautas de accesibilidad al contenido en la web (WCAG) son una especificación del W3C (World Wide Web Consortium) que establece una guía sobre la accesibilidad de los sitios para las personas con discapacidad.

Las pautas describen cómo hacer páginas web accesibles sin sacrificar el diseño, proporcionando métodos que permiten su transformación en páginas útiles e inteligibles.



La página de la Agencia Córdoba Turismo www.cordobaturismo.gov.ar es adaptativa (Responsive design) y accesible. Esto significa que se programó el sitio web para que el formato y todos los contenidos se adapten y reorganicen en función del tamaño de pantalla de los dispositivos móviles desde el que se accede. Así se reorganizan los contenidos en función del tamaño y se da prioridad a determinada información por sobre otra.

Y es accesible para personas no videntes a través de un aplicativo que se incorporó para que distintos programas puedan reconocer los textos y traducirlos en formato audible.

Disposición de una oferta de menús especiales en base a necesidades éticas, religiosas o de salud

Si bien a nivel nacional existe la Ley 26.588 sobre Celiaquía y Alimentos sin T.A.C.C.⁹, que regula la certificación de alimentos, no existe legislación específica que impulse a los hoteles y/o restaurantes a disponer alimentación sin T.A.C.C., como tampoco para otro

⁹ Ley N° 26.588 de Accesibilidad de la Información en las Páginas Web. B.O. del 31/12/2009.



tipo de necesidades, por lo que la RTR propone la incorporación de menús especiales a la oferta gastronómica, como un servicio inclusivo para todas las necesidades.

De esta manera la RTR, busca que los alojamientos puedan ofrecer menús que atiendan necesidades de carácter ético, religioso o de salud. Si bien es complejo mantener una variedad de menús, es importante establecer mecanismos para poder anticipar la demanda de los turistas y en lo posible contar con una oferta sostenida, esto incluso puede ser una medida que contribuya al posicionamiento del alojamiento.

Algunos ejemplos de alimentación pueden ser:

- ▶ **Menú Kosher:** Según Ajdut Kosher, el significado etimológico de la palabra kosher es “apto” en el idioma hebreo. Sin embargo, en el lenguaje de la industria, productores y supervisores hacen referencia al término Kosher cuando se cumplen estrictamente las normas que habilitan a los alimentos a servirse en una mesa en las que se observan las leyes de nutrición judías. Estas normas analizan básicamente el tipo de alimento (tipo de animal) y el tratamiento de su carne pero responden a una caracterización mucho más profunda y compleja para ser categorizado como Kosher.
- ▶ **Menú Halàl:** Engloba aquellos alimentos aceptados según la sharia o ley islámica, de ahí el uso de la palabra halal que es el opuesto a haràm o prohibido o sagrado.
- ▶ **Menú Vegetariano y Vegano:** La dieta vegetariana excluye la carne (no sólo vacuna sino también de pollo y pescado), sin embargo puede incluir los productos animales que no ocasionan la muerte del animal, como leche, yogur, queso, huevo y miel, entre otros. Los veganos en cambio, no consumen ningún producto proveniente de animales. Los motivos pueden ser la matanza de los animales o el rechazo del maltrato que reciben en el cautiverio de su cría intensiva. Otro motivo está asociado al impacto ambiental que tiene la cría de animales para la alimentación, el dióxido de carbono que éstos generan, la pérdida de suelo para el cultivo o el consumo de agua para su alimentación. Otra explicación está asociada a que el consumo de grasa y proteína animal sobrecarga la función renal y es perjudicial para nuestro aparato circulatorio. Una alimentación a base de carne, pescado, huevos y leche incide negativamente sobre nuestra salud, favoreciendo el desarrollo de enfermedades de origen nutricional como la arteriosclerosis, la hipertensión, el cáncer, la osteoporosis, la diabetes y las enfermedades del corazón.
- ▶ **Menú Orgánico:** Se refiere a la producción de alimentos a través de métodos orgánicos que evitan el uso de productos sintéticos, como pesticidas, herbicidas y fertilizantes artificiales.
- ▶ **Menú sin T.A.C.C.:** La dieta Sin T.A.C.C. es una necesidad para los celíacos. En Argentina esto no es una tarea simple dado que, según la Asociación Celíaca Argentina (<http://www.celiaco.org.ar/>), el 80 % de los alimentos procesados industrialmente contienen gluten. Éste puede estar presente en los alimentos como: espesantes, colorantes, aromatizantes, almidones, etc. Incluso, alimentos que

no contienen T.A.C.C. pueden elaborarse y/o envasarse en líneas donde existan productos que contienen gluten y de esta manera generar una contaminación cruzada.

► **Menú Bajo en Sodio:** Seguir una dieta baja en sodio ayuda a controlar la hipertensión (presión sanguínea alta), la hinchazón, y retención de agua. La Municipalidad de la ciudad de Córdoba reglamentó la Ordenanza N° 12.176 por la cual se establece que en los centros gastronómicos de la ciudad no se podrá tener saleros en las mesas. Además, sostiene que a las personas que soliciten sal, se deberá entregar sal de bajo contenido en sodio.

Como podrá observar, la oferta es amplia y como mencionamos anteriormente puede ser complejo sostenerla variedad, pero el primer paso es conocer la oferta, para mostrar al viajero interés y conocimiento de su necesidad y luego establecer vías de provisión de estos alimentos. Armar una lista de proveedores y sus productos es una idea que puede simplificar mucho la gestión diaria de la cocina.



En los eventos que organiza MTS Eventos y Turismo (Córdoba), siempre asignan un “espacio salud”, donde se exhiben, venden y promocionan alimentos y productos para la salud o a los que eligen una forma de alimentación diferente ej.: celíacos, diabéticos, veganos, vegetarianos, sin azúcar y terapias alternativas.

Foto: Expo Sabores de nuestra Córdoba. Galería Turística Puente Uruguay.



Comida kosher



Comida libre de gluten

Capítulo 6

Dimensión económica



Pilar Económico

Participación de los empleados, proveedores y la comunidad en los beneficios de la actividad turística

El turismo es una de las actividades con mayor potencialidad para la distribución del ingreso, por su relación directa con la comunidad y porque su negocio está centrado en los territorios. En este marco, se pueden evidenciar dos modelos de negocios, uno basado en la desvinculación del viajero con el destino y otro donde el destino es el protagonista de la experiencia del viaje. De esta manera, el turismo responsable busca la participación económica de la comunidad en los beneficios del turismo.

Por ello, el porcentaje de distribución está basado en un concepto de comercio justo. Se refiere al porcentaje de facturación que cada empresa distribuye sobre el resto de la cadena. Es fundamental que una proporción importante de los beneficios económicos del turismo se mantenga en las localidades en donde se desarrollan las actividades turísticas y contribuyan a fomentar su desarrollo sustentable.

Establecer vías para una correcta atención al consumidor, sus derechos y responsabilidades y las formas para la resolución de cualquier inconveniente

Se debe disponer de un sistema que permita al establecimiento informar la política de convivencia o reglamento para pasajeros donde se estipulen los derechos y responsabilidades de los turistas. Como así también, se deberá poner a disposición un sistema que posibilite recolectar de forma escrita, todas las quejas y/o sugerencias que manifiestan sus clientes. La Ley N°6486 de Hotelería de la Provincia de Córdoba exige la disponibilidad de un libro de Reclamos y Quejas.

Implementación de una vía de reclamo en caso de que el consumidor considere que la oferta no fue concretada

Todos los establecimientos deberán implementar una vía de reclamo en caso que el turista lo indique. Lo usual para los alojamientos es que dispongan de un libro de reclamos, en forma física o virtual para formular su queja o reclamo respecto de los productos o servicios ofertados.

Publicación de las vías oficiales de reclamo

Es importante que el establecimiento informe a través de la cartelería, en la recepción por ejemplo, los medios oficiales de reclamo de los que dispone el viajero en caso de que su problemática no fuera encausada como esperaba.

Capítulo 7

Concientización al viajero



Concientización al Viajero

Publicación de un material gráfico para el consumidor que incluya información sobre qué actitud es necesaria para ser un turista responsable y los derechos y obligaciones de un viajero responsable



En la Agencia Córdoba Turismo diseñaron un folleto de concientización que indica qué es lo que debe tenerse en cuenta para ser un turista responsable.

Publicación de un material para el consumidor que incluya los datos necesarios para un uso responsable del producto o servicio

Exhibir públicamente y por escrito las reglas para realizar un uso responsable del servicio que se presta.



En Las Dalias (Traslasierra), han colocado en cada habitación una carpeta, que contiene un material donde se establecen los principios responsables del uso del establecimiento basados en el "Código de Ética de la Red de Turismo Responsable".

Publicación de un material con información sobre el lugar donde se desarrolla el producto o servicio, para que el viajero pueda conocer la comunidad, sus recursos y costumbres

En la página web de la Agencia Córdoba Turismo, publican información acerca del destino Córdoba: reseña, economía, clima, áreas turísticas, ¿Qué hacer en Córdoba?, y además las distintas propuestas de productos turísticos que ofrece.



<http://www.cordobaturismo.gov.ar/productosturisticos/>



Parte III

¿Cómo evaluar el desempeño responsable en alojamientos turísticos?



Evaluación de desempeño responsable en alojamientos turísticos

Complete la siguiente evaluación para conocer su estado de situación o progreso.

Pregunta	Sí	No
¿Cuenta con un plan de sustentabilidad?		
¿Promueve los valores culturales y naturales locales?		
¿Al menos un 75% de su facturación se redistribuye entre proveedores, empleados y la comunidad?		
¿Posee espacios verdes con un sistema de regeneración a través de especies nativas?		
¿Posee sistemas de cerramientos que conserven la temperatura interior?		
¿Evita el manejo de especies animales dentro del alojamiento?		
¿Implementa medidas para un uso racional de los recursos y la energía?		
¿Tiene una política de refrigeración en 24 grados y de calefacción en 22?		
¿Tiene iluminación bajo consumo o LED?		
¿Ha implementado una correcta separación y tratamiento de los residuos, efluentes y emisiones?		
¿Tiene una política de compra de productos con materiales reciclados o reutilizados?		
¿Evita la compra de productos que contengan materiales peligrosos o no reciclables?		
¿Tiene sistemas de energías alternativas?		
¿Capacita a sus empleados en las diferentes acciones que desarrolla en materia de sustentabilidad?		
¿Los empleados participan en la toma de decisiones de la empresa?		
¿Los empleados son contratados dentro de la localidad y considerando poblaciones originarias?		
¿Tiene una política de empleo para personas con discapacidad?		
¿Cuenta con espacios de trabajo con acceso a luz y ventilación natural?		
¿Los empleados cuentan con un horario de descanso adecuado?		
¿Los materiales de trabajo son ergonómicos?		
¿Utiliza papelería certificada?		
¿Cuenta con espacio de circulación y maniobra con ancho suficiente para una silla de ruedas?		
¿Cuenta con baños accesibles?		
¿Cuenta con mobiliario accesible?		
¿Cuenta con información y alarmas accesibles?		
¿Posee señalética en braille en pasillos, puertas y escaleras?		
¿Su web es accesible?		
¿Posee una oferta de menús adaptada a necesidades éticas, religiosas o de salud?		
¿Tiene una política de información y atención al viajero?		
¿Cuenta con un manual o guía para un viajero responsable?		

Anexos

Plan de Compra Responsable de Alimentos



Anexo I: Hoja de seguimiento del desperdicio de alimentos

Día	Fecha	Deterioro			Residuos de la preparación			Residuos del plato del consumidor		
		Número de cestos de residuos llenados	Peso (kg)	Razón del desperdicio	Número de cestos llenados	Peso (kg)	Razón del desperdicio	Número de cestos llenados y razón	Peso (kg)	Costo
1										
2										
3										
Volumen de los cestos (litros)										
Volumen total (litros)*										
Peso total (kg) (ver los tres de arriba)										
Costo total										

Volumen (litros) = volumen de los cestos x número de cestos llenados

Día	Fecha	Número de cestos llenados con residuos de comida deteriorada por día Volumen de cestos (en litros) usados para el residuo de comida deteriorada = _____	Número de cestos llenados con residuos de preparación de comida por día Volumen de cestos (en litros) usados en la preparación de comida = _____	Número de cestos llenados con Residuos del plato del cliente por día Volumen de cestos (en litros) usados para residuos del plato del cliente = _____
1				
2				
3				
		Total de cestos por semana de comida deteriorada	Total de cestos por semana de residuos de preparación de comida	Total de cestos por semana de residuos del plato del cliente

Total de cestos de comida desperdiciada _____ multiplicado por el volumen del cesto en litros _____
= _____ litros de desperdicio por semana.

Total de cestos en residuos de preparación _____ multiplicado por el volumen del cesto en litros _____
= _____ litros de residuos en separación por semana.

Total de cestos de residuos del plato del cliente _____ multiplicado por el volumen del cesto en litros _____
= _____ litros de residuos del plato del cliente por semana.

¿Dónde está gastando más? ¿Dónde puede generar ahorros?

Si Ud. agrega los litros gastados en cada área, cuál es el total de desperdicio de comida en litros. Use los concejos y trate de reducirlo a lo largo de unas semanas. Si sigue produciendo más de 120 litros quizás tenga sentido para Ud. pensar en una recolección diferenciada de desperdicios de comida.

Anexo II: Plan de Acción de Ejemplo

EJEMPLO DE PLAN DE ACCIÓN DE COMPRA RESPONSABLE DE ALIMENTOS					
Política de Compromiso	Indicador	Acción	Fecha de concreción	Responsabilidad	Prioridad (Baja, Media, Alta)
Comida de estación y local Aumentar la disponibilidad de comida de estación y local y comunicarlo a los viajeros.	% de comida de estación servida	Establecer una línea base para productos de estación servidos a través de los mostradores e investigar la factibilidad de medir ofertas alternativas. Asegurar que al menos 3 ítems relevantes por comida sean productos de estación.		Nombre del personal	Alta
	% de comida generada en un radio de 160 kilómetros	Establecer una línea base de comida producida dentro de un radio de 160 kilómetros.		Nombre del personal	Media
		Identificar 2 líneas de productos que podrían cambiarse por otras producidas localmente.		Nombre del personal	Alta
		Incrementar la compra de comida local en un 15%		Nombre del personal	Media
		Asegurar que la cartelería en todos los puntos relevantes de venta comuniquen los productos de estación y locales.		Nombre del personal	Alta
Medidas sustentables - Incremento de la disponibilidad de productos con certificaciones de sustentabilidad y comunicadas*	% de productos y comida que poseen certificaciones de sustentabilidad	Que todo el personal de cocina hayan tenido un entrenamiento básico en comida de estación. Establecer líneas base para producto comprados con certificaciones de sustentabilidad.		Nombre del personal	Media
	% de comida frita vendida	Asegurar el x% de los productos cuentan con certificación de sustentabilidad.		Nombre del personal	Media
		Entrenar a los chefs y personal de cocina en medidas de porción y comida saludable.		Nombre del personal	Alta
Opciones saludables - Incrementar la cantidad de opciones saludables proveídas y poner foco en la medida apropiada de las porciones	Número de ensaladas en la oferta	Establecer una línea base para la comida frita vendida. Rever la oferta de ensaladas y establecer una encuesta de satisfacción al cliente.		Nombre del personal	Media
	Variedad de frutas en la oferta	Introducir una fruta más.		Nombre del personal	Alta
		Introducir una opción de menú saludable.		Nombre del personal	Alta
				Nombre del personal	Media

* Algunos programas de certificación que pueden encontrarse en la región son: Fair Trade, Rain Forest Alliance para cafés y otros productos orgánicos además de otros certificados de producción orgánica o de la economía social y solidaria.

Anexo II: Plan de Acción de Ejemplo

EJEMPLO DE PLAN DE ACCIÓN DE COMPRA RESPONSABLE DE ALIMENTOS					
Política de Compromiso	Indicador	Acción	Fecha de concreción	Responsabilidad	Prioridad (Baja, Media, Alta)
Residuos - Dar preferencia a productos producidos y que pueden ser dispuestos de manera responsable. Implementando una jerarquía de residuos para los productos y servicios.	% de residuos reciclados	Establecer una línea de base para residuos reciclados.		Nombre del personal	Alta
	% de comida reciclada	Actualizar y mejorar las estaciones de limpieza para priorizar el reciclado.		Nombre del personal	Media
		Establecer una línea base para la cantidad de aceite generado a lo largo de los puntos de comida.		Nombre del personal	Alta
Agua embotellada – Proveer alternativas al agua embotellada en restaurantes, oficinas y para conferencias y eventos	Número de opciones alternativas al agua embotellada	Rever la existencia de proveeduría de agua.		Nombre del personal	Baja
Energía – Trabajar hacia la reducción de emisiones de carbono de productos y servicios, en línea con el plan de manejo de carbono	Emisiones de carbono de comida	Cumplir con cualquier pedido de datos para el cálculo de las emisiones.		Nombre del personal	Alta
Transporte – Apoyar un transporte de alimentos más sustentable	Número de entregas	Rever, racionalizar y monitorear entregas.		Nombre del personal	Alta
	Fuente de generación de la comida y distancia	Rever, racionalizar y monitorear la procedencia de la comida.		Nombre del personal	Alta
Monitoreo – Monitoreo y medición sobre cuestiones de sustentabilidad identificando otras oportunidades de mejora		Revisar los progresos por trimestre.		Nombre del personal	Alta
		Actualizar el Plan de Acción.		Nombre del personal	Alta
		Comunicar los logros anuales al personal.		Nombre del personal	Alta

Bibliografía y Fuentes Jurídicas



Bibliografía Consultada

Comisión de Promoción del Perú (PromPerú) y Asociación Peruana de Turismo y Aventura y Ecoturismo (APTAE). *Buenas Prácticas para el Turismo Sostenible. Guía metodológica para el desarrollo de turismo sostenible en el Perú*. Lima. 2006. Organización Mundial del Turismo (OMT). *Resolución de la Asamblea General de la OMT A/RES/406 (XIII)*. Santiago de Chile, 1999.

Discovery DSALUD. *La falta de luz natural es la causa de muchas enfermedades*. N°42, Madrid. 2002.

Empresa Provincial de Energía de Córdoba (EPEC). *Eficiencia energética en el hogar*. Córdoba. Disponible en: www.epec.com.ar (Consultado 15/03/2015).

Federación Empresaria Hotelera Gastronómica (FEHGRA). *Manual de Uso Racional de la Energía para establecimientos hoteleros y gastronómicos de la República Argentina*. Buenos Aires. 2005, p.15. Disponible en: http://www.smandeshoteles.com.ar/contenidos/pdf/uso_racional_energia.pdf (Consultado 15/03/2015).

Green Hotels and Responsible Tourism Initiative. *The responsible traveler Guide*. 2010. Disponible en: <http://green.hotelscombined.com/Rtg-Accommodation.php>. (Consultado 15/03/2015).

Instituto Nacional de Tecnología Industrial. *Iniciativas para el Uso Racional de la Energía. Resultados de un Estudio sobre el Desempeño de Lámparas de Bajo Consumo*. Disponible en: http://www.infoleg.gov.ar/basehome/actos_gobierno/actosdegobierno19-1-2009-3.htm (Consultado 15/03/2015).

Ministerio de Agua, Ambiente y Servicios Públicos de la Provincia de Córdoba. *Programa Córdoba Limpia*. Disponible en: <http://www.cba.gov.ar/programa-cordoba-limpia/> (Consultado 15/03/2015).

Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Córdoba, Dirección de Discapacidad. *Lenguaje, Comunicación y Discapacidad*. Disponible en: <http://www.cba.gov.ar/wp-content/4p96humuzp/2013/06/Lenguaje-comunicaci%C3%B3n-y-discapacidad.pdf> (Consultado 15/03/2015).

Ministerio de Turismo de la Nación (MINTUR). *Código de Conducta para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes en Viajes y Turismo*. Buenos Aires. Disponible en: http://www.unicef.org/argentina/spanish/codigo_conducta.pdf (Consultado 15/03/2015).

Ministerio de Turismo de la Nación (MINTUR). *Directrices de accesibilidad en alojamientos turísticos - Manual de aplicación*. Buenos Aires. 2010.

Ministerio de Turismo de la Nación (MINTUR). *Plan Federal Estratégico de Turismo Sustentable*. Buenos Aires. 2005. Disponible en: <http://www.cofecyt.mincyt.gov.ar/convocatorias/asetur/PFETS/PLAN%20FEDERAL%20DE%20TURISMO%20-%20ARGENTINA%202016.pdf> (Consultado 15/03/2015).



Ministerio de Turismo y Deporte de la República Oriental del Uruguay. *Plan Nacional de Turismo Sostenible 2009-2020*. Montevideo. 2009.

Neila, Javier. *El Manual de Arquitectura Bioclimática en un Entorno Sostenible: Buenas Prácticas Edificatorias*. Madrid. 2000. Disponible en: <http://habitat.aq.upm.es/select-sost/ab3.html> (Consultado 15/03/2015).

Organización Mundial del Turismo (OMT) y Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA). *Methodological Guide for the Prevention of Avoidable Food Waste in the Hospitality Sector: A demonstration project in Brazil*. 2012.

Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) y Organización Mundial del Turismo (OMT). *Por Un Turismo Más Sostenible. Guía Para Responsables Políticos*. Madrid. 2006.

Red de Turismo Responsable (RTR). *Código de Ética*. Buenos Aires. 2013. Disponible en: <http://www.rtrglobal.org/images/descargables/codigo.pdf> (Consultado 15/03/2015).

Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Nación (SAyDS). *Manual de Buenas Prácticas Energía Alternativa*. Disponible en: <http://www.ambiente.gov.ar/?idarticulo=903> (Consultado 15/03/2015).

Servicio Nacional de Turismo (SERNATUR), Federación de Empresas de Turismo de Chile (FEDETUR) y TURISTIKO consultores. *Chile por un Turismo Sustentable. Manual de Buenas Prácticas. Alojamiento Turístico*. Santiago de Chile. 2011.

Sustainable Restaurant Association (SRA). *Food Waste Survey*. Londres. 2010, p.3.

World Wide Web Consortium. *Accesible Rich Internet Applications*. Disponible en: <http://www.w3.org/TR/2014/REC-wai-aria-20140320/> (Consultado 15/03/2015).

Zero Waste Alliance. *Green Hotels: Opportunities and resources for success*. 2002. Disponible en: http://www.zerowaste.org/publications/GREEN_HO.PDF. (Consultado 15/03/2015).

Fuentes Jurídicas

Decreto N° 3.261/1989 Aprobación del Reglamento de Administración Técnica, de la reserva hídrica natural “Parque La Quebrada”. B.O. 03/08/1989.

Decreto N° 5.620/87– Reserva Hídrica Natural Parque La Quebrada. B.O. del 08/09/1987.

Ley N° 4.146 sobre el Fraccionamiento de Tierra en el Territorio de la Provincia de Córdoba. B.O. del 08/10/1946.

Ley N° 5.543 Protección de Bienes Culturales de la Provincia de Córdoba. B.O. del 27/04/1973.

Ley N° 6.483 de Alojamientos Turísticos de la Provincia de Córdoba. B.O. del 09/12/1980.

Ley N° 6.964 Áreas Naturales de la Provincia de Córdoba. B.O. del 22/08/1983.

Ley N° 7.343 Principios Rectores para la Preservación, la Conservación, Defensa y Mejoramiento del Ambiente de la Provincia de Córdoba. B.O. del 27/09/1985.

Ley N° 10.208 de Política Ambiental Provincial. B.O. del 11/06/2014.

Ley N° 19.587 de Higiene y Seguridad en el Trabajo. B.O. del 28/04/1972.

Ley N° 22.431 Sistema de protección integral de los discapacitados. B.O. del 20/03/1981.

Ley N° 24.240 de Defensa del Consumidor. B.O. del 22/09/1993.

Ley N° 25.689 Sistema de protección integral de los discapacitados (Modificatoria Ley N° 22.431) del B.O. del 03/01/2003.

Ley N° 25.997 de Turismo. B.O. del 07/01/2005.

Ley N° 26.378 Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su protocolo facultativo. B.O. del 09/06/2008.

Ley N° 26.473 sobre Lámparas Incandescentes. B.O. del 21/01/2009.

Ley N° 26.588 de Accesibilidad de la Información en las Páginas Web. B.O. del 31/12/2009.

Ley N° 26.653 de Accesibilidad de la Información en las Páginas Web. B.O. del 30/11/2010.

Ordenanza N° 12.176 de la Ciudad de Córdoba. B.O. del 25/04/2000.

Resolución Asamblea General de la OMT A/RES/406(XIII). *Código de Ética Mundial para el Turismo*. Decimotercer Sesión, Santiago. Septiembre - Octubre de 1999.

Resolución de la Secretaría de Coordinación Técnica del Ministerio de Economía y Producción N° 35/2005. B.O. del 22/03/2005.



Resolución de la Secretaría de Industria, Comercio y Minería N° 319/99. B.O. del 19/05/1999.

Resolución M.T.E.S.S. N° 295/2003. B.O. del 21/11/2003.

Este libro se terminó de editar en abril de 2015
en Buenos Aires, Argentina.

