

# LINEAMIENTOS DE BUENAS PRACTICAS



AGENCIA DE VIAJES IL VIAGGIO

2012

# CONTENIDO

1. PRÓLOGO
2. ¿CUÁL ES LA RELACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO Y EL MEDIO AMBIENTE?
3. OBJETIVOS
4. IMPLEMENTACION DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN IL VIAGGIO
  - 4.1 EMPRESA
    - 4.1.1 GERENCIA
    - 4.1.2 EMPLEADOS
  - 4.2 PROVEEDORES: PRESTADORES DE SERVICIOS Y OPERADORES DE TURISMO LOCAL
  - 4.3 USUARIOS: TURISTAS

# PRÓLOGO

El Turismo es una actividad económica transversal capaz de generar por su efecto multiplicador, notables beneficios sostenibles en la economía de las comunidades locales. Dicha transversalidad del sector turístico, requiere de la motivación y colaboración de todos los actores del destino que proveen servicios ya sean de carácter público o privado, o ya sean turísticos o no turísticos.

Las Agencias de Viajes y Turismo constituyen un segmento esencial de la actividad turística nacional, que cobra especial importancia por ser las encargadas de establecer el enlace entre la demanda y la oferta turística, identificando los intereses y nuevas tendencias de interés de los visitantes, así como identificar las propuestas nacionales que se encuentran en condiciones de brindar adecuada satisfacción a estos requerimientos.

De igual manera, IL VIAGGIO es promotora de la imagen de nuestro país hacia el extranjero al difundir a través de anuncios en diarios, revistas, radio, y, ahora en internet, nuestra cultura y naturaleza a los ciudadanos del mundo, reflejando en sus mensajes el valor que damos a nuestros recursos y atractivos.

Este manual pretende dar a conocer las buenas prácticas ambientales de IL VIAGGIO TRAVEL, para que así los empleados y turistas que utilizan los servicios estén enterados de las mejores formas de conservar el ambiente.

## ¿CUÁL ES LA RELACIÓN DE LAS AGENCIAS DE VIAJE Y TURISMO Y EL MEDIO AMBIENTE?

Como cualquier actividad humana el turismo es también causante de impactos sobre el ambiente.

Exceso de visitantes en sitios turísticos y de volúmenes de basura por uso de descartables, desperdicio de energía en iluminación de locales turísticos, desperdicio de agua en sitios de recreación, pérdida de cultura tradicional por introducción de costumbres foráneas, entre otros, son algunos de los reconocidos impactos de esta actividad. Sin embargo, también se le reconocen importantes aportes, como brindar beneficios económicos a las comunidades locales, reducir la migración al brindar oportunidades de trabajo a la población local y, en especial, promover comportamientos amigables con el ambiente entre los directos beneficiarios de la actividad.

Entre los participantes de la actividad turística, las Agencias de Viajes y Turismo constituyen una pieza clave del sistema, pues son las encargadas de relacionar los intereses y nuevas tendencias de interés de los visitantes con las buenas prácticas realizadas por los prestadores de servicios turísticos para el desarrollo sostenible de esta actividad.

El quehacer de este sector del empresariado turístico puede producir impactos negativos sobre el ambiente; sin embargo éste puede generar más impactos positivos sobre el ambiente y en especial la sociedad (información del manejo sostenible de los recursos naturales y culturales).

En tal sentido, como veremos en las páginas siguientes, muchos de estos impactos negativos pueden ser controlados para beneficio de la propia empresa, pues la conservación de los recursos turísticos y la educación ambiental de los mismos contribuyen a la sostenibilidad empresarial, como una estrategia de responsabilidad socio ambiental.

# OBJETIVOS

## Objetivo N° 1

Mejorar la prestación del servicio IL VIAGGIO TRAVEL al involucrar el respeto por los recursos culturales y naturales, comprometiéndose con la protección y mejora del ambiente, y a trazar las líneas de acción de corto, mediano y largo plazo.

## Objetivo N° 2

Proporcionar al personal de la agencia recomendaciones destinadas a lograr buenas prácticas ambientales, mediante la implementación de instrucciones básicas de fácil aplicación.

## Objetivo N° 3

Cumplir con las regulaciones ambientales vigentes, en cuanto a permisos y calidad ambiental del lugar visitado.

## Objetivo N° 4

Fortalecer las relaciones entre la comunidad anfitriona y la agencia.

## Objetivo N° 5

Involucrar a los turistas en el respeto a los recursos culturales y naturales, mediante la información de las buenas prácticas ambientales.

# ¿CÓMO IMPLEMENTAR LAS BUENAS PRÁCTICAS EN IL VIAGGIO TRAVEL?

La agencia comercializa servicios turísticos, que pueden consistir en servicios individuales o grupales y “a la medida” del cliente.

Los Principios de la Gestión Ambiental incorporan prioritariamente tres conceptos:

**Eco eficiencia**, es la optimización en el uso de materia y energía para llevar a cabo una actividad o producir un bien; es decir, hacer más con menos.

**Reciclaje**, es toda actividad que permite reaprovechar un residuo sólido mediante un proceso de transformación para cumplir su fin inicial u otros fines.

**Mejora continua**, proceso por el cual se busca aumentar la calidad de uno o varios productos, servicios o procesos, a través de progresos periódicos de revisión de los mismos.

Las buenas prácticas enunciadas a continuación, han sido clasificadas en tres secciones correspondientes a las áreas de desempeño:

**Empresa**, correspondiente al desempeño de su propio personal.

**Proveedores**, correspondiente a los proveedores de insumos y empresas prestadoras de servicios de alojamiento, transporte y equipamiento que contrata.

**Usuarios**, correspondiente al desempeño de los turistas que atiende o de otras agencias a las que vende sus programas de turismo.

## 4.1 EMPRESA

### 4.1.1 GERENCIA

La gerencia de IL VIAGGIO TRAVEL es la principal promotora y responsable de su gestión ambiental. Se compromete con la política ambiental del sector turismo y traza las líneas de acción del personal de la empresa.

Un primer paso de la gerencia, es el compromiso ambiental de la agencia de viajes. Luego se analiza con todo el personal las actividades específicas que deben realizar para el cuidado del ambiente, que incluyan planes de comunicaciones, monitoreo e incentivos para garantizar su cumplimiento, así como las fechas límite de ejecución. Esta información es publicada en la Página Web, a fin de que los turistas sepan de las acciones para la conservación y manejo del ambiente.

Contando ya con una visión compartida sobre el desempeño esperado de la empresa, nos dividimos los roles y responsabilidades de cada miembro de la empresa para atender a estos compromisos.

Todos y cada uno pueden brindar aportes que en conjunto, ya que pueden representar mejoras significativas para la empresa.

Es más eficiente que los empleados a cargo de las actividades causantes de impactos, asuman la responsabilidad de aplicar las medidas correctivas identificadas en sus causas de origen. Esto contribuye a mantener procedimientos de aplicación sencilla y a la vez, de verificación directa de resultados.

La utilización de aparatos eléctricos supone un aumento importante en los consumos y por tanto del gasto. Estableciendo una serie de prácticas de oficina se puede producir hasta un 50% de ahorro.

- a. Algunas prácticas que se pueden adoptar para reducir el consumo energético son:

### Equipos de informática

- Configura las computadoras en “ahorro de energía”, con lo que se puede reducir el consumo de electricidad hasta un 50%.
- Apagar la computadora, impresoras y demás aparatos eléctricos una vez finalizada la jornada de trabajo. Esta medida adquiere una mayor importancia en fines de semana y periodos vacacionales. Igualmente, se apaga la computadora si va a estar inactiva durante más de una hora.
- Los equipos consumen una energía mínima incluso apagados, por lo que es deseable desconectar también el alimentador de corriente al final de la jornada.
- Apagar la pantalla del ordenador cuando no se esté utilizando (reuniones, desayuno, entre otros).
- El único protector de pantalla que ahorra energía es negro. Es deseable configurarlo para que se active tras 10 minutos de inactividad.
- Los monitores de pantalla plana consumen menos energía y emiten menos radiaciones.
- Las computadoras portátiles (laptop) utilizan más eficientemente la energía que las computadoras de mesa.
- Las impresoras, fotocopiadoras, faxes, etc., por separado consumen menos que un aparato multifuncional, pero si se ha de realizar más de una función son mucho más eficientes los aparatos multifuncionales.
- Se considera el consumo energético de los productos como un punto a considerar dentro de las opciones de compra.
- Actualizar y reutilizar equipos informáticos obsoletos para labores que requieran menos potencia. Cuando esto no sea posible comunícalo al

responsable de servicios informáticos para que se gestione su reciclado de forma adecuada.

- Los tóner/cartuchos gastados que no pueden ser reutilizados, deben depositarse en un contenedor especial, ya que son residuos peligrosos.

*El uso inadecuado de aparatos eléctricos genera un mayor consumo de electricidad y en muchos casos su desperdicio. Con unas simples prácticas podemos contribuir a reducir el consumo y generar ahorros para la empresa.*

## Calefacción y Aire acondicionado

- No cantamos con estos dispositivos en la oficina, sin embargo en los autos se utilizan sólo cuando es necesario. Siempre que sea posible, aprovechar la regulación natural de la temperatura. Por ejemplo, en verano las ventanas permiten el paso de corrientes de aire que refrescan algunas salas, sin necesidad de encender el aire acondicionado.
- Apaga o minimiza los sistemas de calefacción o aire acondicionado en las salas no ocupadas: sala de reuniones vacías, fuera de las horas de trabajo.
- Conoce adecuadamente cómo funcionan los sistemas de calefacción y refrigeración, para maximizar la eficiencia de los equipos de climatización.
- Mantenga la temperatura aproximadamente en 20 °C en invierno, y aproximadamente en 24 °C en verano, para disminuir el consumo energético.
- Asegúrate que los equipos de climatización se programen para funcionar exclusivamente en el período de trabajo, a excepción de situaciones en las que haga falta calefacción o refrigeración previas.
- Asegúrate que las puertas y ventanas están cerradas mientras funcionan.

## Iluminación

- Se sustituye progresivamente por focos ahorradores las antiguas bombillas incandescentes y tubos fluorescentes, que usan tecnología ineficiente que desprende más calor que luz (contra lo cual, entre otras cosas, tiene que luchar el aire acondicionado en verano).
- Se utilizan interruptores independientes para iluminar sólo las zonas necesitadas de una misma área.
- Abre bien las persianas y contraventanas antes de encender las luces.
- Aprovecha la iluminación natural, organizando los puestos de trabajo de manera que reciban luz natural, manteniendo limpias las ventanas y abriendo las persianas, cortinas u otros elementos similares, etc.
- Apaga las luces que no sean necesarias. Siempre resulta más económico apagar las luces incluso por períodos cortos.
- Antes de encender las luces para disminuir los reflejos del sol en las computadoras, prueba cambiando los puestos de trabajo de lugar o la orientación de la pantallas, o instala láminas anti reflectantes en las ventanas o cortinas orientables.



- Asegura una gestión apropiada de los tubos fluorescentes y focos, pues son residuos considerados peligrosos.
- Menos del 5% de la energía consumida por un foco incandescente es convertida en luz útil, lo que significa que el 95% de sus costos de operación son desperdiciados en forma de calor.

### b. Incorpora acciones para la mejora y ahorro de agua en las oficinas

En las oficinas se produce un importante consumo de agua, destacando que más de dos tercios del gasto se produce en el cuarto de baño, por lo que la utilización de sistemas ahorradores de agua no sólo reduciría dicho consumo, sino que permite ahorrar dinero y sirve de ejemplo a los demás.

Algunos criterios para una instalación ambientalmente responsable son:

- En los puntos donde se necesite agua caliente y fría se instalarán tubería de una sola llave que pueden proporcionar ahorros de hasta el 50%.
- Trata de evitar el desperdicio de agua, tanto en la oficina como en el campo.
- Mantén una botella de medio litro de agua dentro de cada tanque de inodoro. Esto permite ahorros de hasta un 40%.
- Denuncia cualquier filtración de agua en llaves de paso y servicios sanitarios. Utiliza sistemas de detección de fugas en las cañerías enterradas u ocultas.
- Denuncia las fuentes de contaminación en los lugares donde se opera.
- Las fuentes de consumo humano deben estar dotadas de sistemas temporizadores o limitadores de caudal.

*Un caño con fuga de una gota por segundo puede generar una pérdida de 30 litros de agua en un día.*

### c. Incorpora acciones para el manejo de residuos en las oficinas.

Se realiza una correcta clasificación de los residuos generados. Es importante que fomentes el reúso y manejo de materiales de oficina, para lo cual se presentan las siguientes recomendaciones:

#### **Papel**

Evita el uso del papel, siempre que sea posible.

Todos los documentos internos se imprimirán reutilizando papel o bien, usando papel reciclado y a doble cara.

Utiliza medios de comunicación electrónicos en la medida de lo posible, para reducir el uso de impresoras y faxes.

### Otros materiales

Informar al personal el tipo de residuos que genera la empresa, y capacita y sensibiliza sobre la importancia y las acciones de manejo de los residuos.

Coordina con el personal de compras y abastecimiento, sobre los insumos y materiales de oficina que perjudican el ambiente.

Coordina con la persona encargada de brindar el servicio de limpieza, para diferenciar como mínimo los residuos orgánicos, inorgánicos y peligrosos en cajas de colores verde, amarillo y rojo. Es importante que se tenga conocimiento de cuáles son los residuos considerados peligrosos y no peligrosos, según la norma nacional vigente.

Dentro de las actividades se incluye el reuso, en la medida de lo posible, de los residuos generados o los recursos ya usados y potencialmente desechables, para darles usos alternativos (Ejemplo: cajas, carpetas, material de encuadernación, etc.)

Sustituir en las oficinas las pilas de un solo uso por pilas recargables con mayor vida útil.

Incorpora las pilas gastadas en un recipiente y luego disponlas apropiadamente.

Coordina con el responsable de primeros auxilios, en la determinación de las zonas de seguridad y que los medicamentos del botiquín no hayan caducado.

Incorpora acciones para la gestión de residuos, en especial atención a los residuos sólidos de origen inorgánico (papel, vidrio, cartones) para que sean depositados en el sitio correcto, facilitando su adecuada gestión.

Coordina las compras y abastecimiento con productos reciclados y de uso múltiple siempre que sea posible (disco compactos regrabable, USB, pilas recargables, entre otros). Asimismo, debe elegir productos con embalajes mínimos para reducir la generación de residuos.

Coordina la donación con organismos no gubernamentales, instituciones de beneficencia, entre otros que realicen reciclado de materiales como fibras de aluminio, maderas, cartones, guías telefónicas, etc.

### d. Participación en las actividades de la comunidad

Establece acuerdos o convenios como instrumentos de consolidación de las relaciones públicas con la comunidad, lo que facilitará el desarrollo de proyectos o la solución de problemas.

Asistir a las reuniones de la comunidad. Esto permitirá no sólo conocer sus preocupaciones y temores, sino también te permitirá obtener una imagen humana de la empresa ante ellos, lo que facilita las relaciones públicas.

Organizar charlas y talleres para dar a conocer a la comunidad lo que se realiza por el ambiente y promover en ellos similar comportamiento.

Evaluamos la posibilidad de establecer negocios como la venta de souvenirs o de contratar servicios de miembros de la comunidad. La experiencia ha demostrado que participando pro-activamente, la comunidad puede contribuir a enriquecer los programas de viajes con su conocimiento y experiencia sobre la historia, cultura y realidad local. También contribuyen a reducir costos de muchos servicios de apoyo, como con el mantenimiento de senderos, remodelación de construcciones o la compra de frutas frescas u otros productos.

Considera también apoyar a la comunidad en otras iniciativas; los programas de apoyo social recibirán con alegría donaciones de equipos o materiales que la empresa considera en desuso.

*Hoy el éxito empresarial está basado en reconocer la participación pública como requisito de sostenibilidad.*

#### **4.1.2 EMPLEADOS**

##### **a. Reduce la contaminación por residuos sólidos de oficina**

El personal administrativo puede contribuir significativamente con el cuidado del ambiente, incorporando prácticas cotidianas de trabajo que pueden beneficiar de manera especial a la empresa. Éstas serían algunas de las ideas más prácticas:

Algunas de las recomendaciones que se han de tener en cuenta son:

Colocar en tu escritorio una bandeja permita colocar el papel usado, para ser reusado o reciclado.

Evitar el uso de papel siempre que sea posible, por ejemplo, guardando los documentos en formato digital, optimizando el número de copias necesarias, compartiendo información en lugar de generar copias para cada persona, aprovechando las posibilidades de Intranet, correos electrónicos, teléfono. Una pizarra de acrílico puede brindar largos años de uso para apuntes; el correo

electrónico es más rápido y personal que las cartas impresas, los websites tienen mayor alcance y efectividad que los folletos.

Utilizar, de forma preferente y en la medida de lo posible, papel reciclado. No olvides que el papel reciclado es perfectamente válido y puede llegar a tener una calidad similar a la del papel convencional. Antes de imprimir, comprueba los posibles fallos y mejoras del documento. Te recomendamos utilizar por ejemplo: ajuste de márgenes, división de párrafos eficientes, paginación correcta, reducción del tamaño de las fuentes, entre otros. Considera la impresión por ambas caras y calidad de borrador.

Utiliza el papel por las dos caras en el fotocopiado e impresión de documentos, siempre que sea posible. Igualmente, ajusta en la medida de lo posible, los textos para que quepan dos páginas de un documento, libro o publicación en una hoja estándar.

Reutiliza todo el papel que haya sido impreso sólo por una cara para imprimir borradores, fabricar blocs de notas, etc. El personal de las imprentas está siempre dispuesto a hacer cuadernillos con papel usado e incluso de recortarlo en tamaños más cómodos de uso.

*El mayor consumo de materiales en una oficina es de papel y para su elaboración se requiere un gran esfuerzo de inversión de fabricación y transporte que conlleva a la pérdida de hábitats naturales, contaminación del ambiente por uso de productos químicos y desperdicio de energía.*

Imprima en calidad de borrador para evitar el derroche de tinta y facilitar la reutilización, especialmente en el caso de los documentos internos, y el reciclaje.

*Reduciendo el consumo de materiales, incrementamos nuestra calidad de vida y reducimos el deterioro del ambiente.*

*Reduciendo el consumo de materiales, incrementamos nuestra calidad de vida y reducimos el deterioro del ambiente.*

Para los residuos, tener una pequeña papelera junto a cada mesa de trabajo optimizará la reutilización y reciclaje.

*Para fabricar 1000 Kg. de papel convencional es necesario un estanque de 100.000 litros de agua.*

## b. Uso de equipos de informática y cómputo

Algunas de las recomendaciones que se han de tener en cuenta son:

Reutilizar los discos compactos. Cuando grabes discos compactos, selecciona la opción “multi sesión”, de esta manera podrás volver a usarlos para grabar archivos.

Mantén limpios tus aparatos y útiles de oficina.

Mantener limpios los teclados de computadora e impresoras contribuirá a mantener su buen estado de funcionamiento y a evitar la pérdida de tiempo, el desperdicio de energía y de materiales.

Configura tu impresora en modo económico de impresión. Las impresiones de esta calidad son suficientes para impresiones comunes y ahorrará tinta y/o tóner, así como dinero. Cuando notes que el cartucho de tinta y/o tóner se está agotando extrae el cartucho y agítalo fuertemente de lado a lado. De esta manera podrá aprovechar los remanentes que quedan en el cartucho.

Acumula y almacena apropiadamente los cartuchos de tinta y/o tóner de máquinas de escribir e impresoras. En los casos en que sea posible, recíclalos recargándolos (considere un máximo de 3 recargas para no dañar su impresora). Cuando no sea posible reciclarlos disponga su desecho apropiado.

## c. Considera las acciones para el ahorro de energía en la oficina

Apaga el computador si vas a dejar de usarlo más de una hora.

Configura el computador en la opción “administración de energía mínima”. Tu monitor se apagará automáticamente cuando estés ausente más de 15 minutos, ya que el mayor consumo de energía en un computador es del monitor.

Configura el protector de pantalla en la opción “vacío”. Su pantalla quedará en negro en el modo de descanso.

## d. Uso de servicios sanitarios

No jales la palanca de agua del inodoro innecesariamente

No arrojes papeles o basura al inodoro, arrójalos en los basureros. Esta es una de las causas más frecuentes de uso innecesario del inodoro.

*El agua es hoy considerada el recurso más importante para la vida humana y con cada vez mayor preocupación nos damos cuenta de su creciente disminución, deterioro, pérdida de calidad y aumento de valor. Por ello es importante hacer el mayor esfuerzo para incorporar prácticas que contribuyan a mejorar su aprovechamiento.*

#### e. Uso de la cocina

Revisa si en la etiqueta tiene algún mensaje de responsabilidad social ó ambiental.

Dale preferencia a los productos con beneficio explícito para las comunidades y explica a tus turistas sobre esto.

Usa tu propio vaso o taza en la oficina y evita el uso de vasos descartables, ya que éstos no pueden ser reusados ni desechados por contener una composición química compleja (polipropileno y polietileno).

Evita comprar bebidas gaseosas en envases pequeños para ayudar a reducir la producción de basura.

Evita comprar las que vienen en botellas plásticas. Dale preferencia a las contenidas en botellas de vidrio.

Evita la compra de productos descartables y de un solo uso. Considera la compra de productos reciclados como tu primera opción.

Compra productos recargables. Existen numerosas opciones de productos recargables para lapiceros, rotuladores, lápices (portaminas), pilas, baterías, cartuchos de tinta y tóner.

A la hora de comprar productos de limpieza, elije los biodegradables y sin fosfatos.

Reutiliza las bolsas plásticas de las compras y procura comprar en bolsa de tela. Pueden servir para almacenar documentos y protegerlos del polvo o simplemente para acumular la basura.

### **4.2 PROVEEDORES: PRESTADORES DE SERVICIOS Y OPERADORES DE TURISMO LOCAL**

Procura el uso de productos que, manteniendo su eficacia, sean biodegradables, reusables y no generen problemas en las aguas superficiales.

Algunas de las recomendaciones que se han de tener en cuenta son:

Evalúa la calidad ambiental de sus insumos y servicios. Revisa la información adjunta a muchos materiales y productos así como las propuestas de servicios de sus proveedores.

Procura la sustitución de productos contaminantes por otros naturales de similar eficacia. Además, favorece el uso de productos que se expendan en recipientes de cristal, cartón o materiales reciclables.

Considera el consumo energético de los productos como un argumento de compra. Revisa la información técnica de los aparatos electrónicos muchos de ellos tienen etiquetas sobre ahorro o eficiencia en el consumo de energía. Algunos tienen etiquetas específicas sobre su desempeño ambiental.

Comunica formalmente a sus proveedores de bienes y servicios las nuevas consideraciones que incorporará en su adquisición de insumos y, materiales y servicios.

Ten cuidado al comprar aparatos usados. Muchos de ellos han sido descartados precisamente por ser dañinos para la salud y el ambiente.

### **4.3 USUARIOS: TURISTAS**

Informa a los turistas sobre tus compromisos ambientales. Dales a conocer los esfuerzos que realizas por el ambiente, colocando en todo medio de comunicación impreso y electrónico, símbolos e indicadores de tu gestión ambiental.

De esta manera contribuirás también a su concientización y educación ambiental. Es importante que informes mediante dípticos, trípticos y/o volantes sobre las iniciativas ambientales existentes en materia de conservación y manejo sostenible de los recursos naturales y culturales del destino turístico.

Informa del comportamiento que deben tener en cuenta para ingresar a áreas naturales protegidas y culturales.

Organiza mensajes y servicios de manera que permitas al visitante elegir acciones propias para el cuidado del ambiente.

Informa sobre cómo reducir el consumo de agua o energía en los hoteles. Realiza encuestas a los turistas. Facilita formularios a los turistas para que den su opinión sobre los servicios y sugerencias de mejoras para estos desempeños, en especial los referidos al cuidado del ambiente.

*Recuerda: los turistas son tu mejor oportunidad de transmitir tu preocupación por el cuidado del ambiente y la importancia que le das al país al cuidado de sus recursos turísticos*