

GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD EN PYMES TURÍSTICAS





← E
← L
↓ A

EXIT

OST & FOUND

RRIVALS



Con el fin de impulsar la SOSTENIBILIDAD EN EL SECTOR TURÍSTICO, SEGITTUR ha elaborado esta guía práctica dirigida a la creación de MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD PARA PYMES TURÍSTICAS.

Las empresas juegan un papel clave para incrementar la sostenibilidad en el ecosistema turístico; es importante incentivar la necesidad de crear una estrategia de sostenibilidad en las organizaciones anticipándose a una futura obligación generalizada de reporte en materia de sostenibilidad. Además, la realización voluntaria de estos informes ofrece a las pymes una clara ventaja en temas financieros, facilita el acceso a licitaciones, la generación de alianzas, el cumplimiento con los criterios de sostenibilidad de proveedores y la propia competencia con el resto de las empresas.

La presente guía contiene la información necesaria para que cualquier pyme turística elabore su propia memoria de sostenibilidad, con un amplio desglose de definiciones que permiten una comprensión óptima, una estructura base, herramientas para su elaboración y redacción, así como un recopilatorio de buenas prácticas de otras pymes turísticas.

El desarrollo de esta guía se ha basado en un exhaustivo análisis de fuentes secundarias, la opinión de expertos en materia de sostenibilidad y el conocimiento por la experiencia de pymes turísticas que elaboran su propia memoria de sostenibilidad. SEGITTUR agradece la participación y colaboración de dichos actores relevantes en el ámbito del turismo y la sostenibilidad en la creación de esta guía.



ÍNDICE

7	INTRODUCCIÓN	
8	¿Qué es una memoria de sostenibilidad?	17
8	¿Por qué elaborar una memoria de sostenibilidad?	19
8	¿Para qué sirve?	20
9	¿Qué debe incluir?	20
10	¿A quién puede interesar esta memoria?	20
		22
		23
		24
11	ESTRUCTURA DE LA MEMORIA	
12	¿Cómo se estructura la MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD?	
12	La estructura de una Memoria de sostenibilidad sería la siguiente y, a continuación, se explica cada punto en detalle:	
12	1. CARTA DE LA DIRECCIÓN	
12	2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	
12	3. ÍNDICE	
12	4. PERFIL DE LA ENTIDAD	
13	4.2 Hitos	
13	4.3 Modelo de negocio y entorno empresarial	
14	Alcance empresarial: propósito, misión, visión, valores.	
15	4.4 Organigrama	
15	5. GESTIÓN INTERNA	
15	5.1 Descripción de las Políticas	
15	5.2 Acciones/proyectos	
16	5.3 Indicadores de seguimiento	
		17
		19
		20
		20
		20
		22
		23
		24
		26
		27
		28
		29
		30
		31
		32
		33
		35
		38
		48
		6. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD
		7. ANÁLISIS DE LOS RIESGOS
		A continuación, se indican una serie de herramientas para alcanzar este criterio:
		8. ANÁLISIS POR CRITERIOS ASG
		8.1 Medio Ambiente
		8.2 Sociales
		8.3 Gobierno Corporativo
		9. ODS : COMPROMISO CON LOS ODS
		26 BUENAS PRÁCTICAS
		Tarannà viajes con Sentido
		El Hotel Jardín Tecina
		Quina Menora by Portblue Boutique
		Montaña Selección S.L
		Grupo GF Hoteles
		32 ANEXOS
		Anexo 1: Normas certificables, protocolos y guías de referencia
		Anexo 2: Algunos programas, normas y etiquetas específicamente de turismo sostenible a nivel mundial
		Anexo 3: Herramientas
		Anexo 4: Glosario





INTRODUCCIÓN



¿Qué es una memoria de sostenibilidad?

Una memoria de sostenibilidad es un documento donde se comunica el **desempeño ambiental, social y económico** de una compañía u organización a sus **grupos de interés**. La presente guía está orientada para ayudar en su elaboración a pymes turísticas. La memoria de sostenibilidad debe proporcionar una imagen equilibrada y razonable del desempeño en materia de sostenibilidad por parte de la pyme turística informante. Al cumplir este propósito, la memoria crea valor económico para quien lo publica y permite a sus clientes y usuarios conocer más y mejor el desempeño de esta.



A DIFERENCIA DE UNA MEMORIA FINANCIERA, LA DE SOSTENIBILIDAD INCLUYE GRAN CANTIDAD INFORMACIÓN CUALITATIVA.



¿Por qué elaborar una memoria de sostenibilidad?

Actualmente, las memorias de sostenibilidad vienen dadas por la Directiva Europea 2014/95/UE sobre *divulgación de Información No Financiera e Información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos* la cual se transpone en España a través de la *‘Ley 11/2018 sobre Estados de Información no Financiera y Diversidad’*. Esta memoria se origina como un informe complementario al informe anual de cuentas (memoria financiera), en el que se precisaba más información cualitativa respecto a las prácticas sostenibles de determinadas grandes empresas y empresas públicas. Sin embargo, con la revisión de la Directiva Europea se prevé ampliar el ámbito de aplicación de esta normativa a todas las empresas que coticen en mercados europeos, incluidas las **pymes**.

El objetivo es fomentar el comportamiento empresarial sostenible, la implicación

responsable a lo largo de las cadenas de suministros, asegurar los derechos humanos y el respeto medioambiental en las operaciones. La Directiva contiene, apoyo específico a las pymes para que puedan integrar gradualmente las consideraciones de sostenibilidad y se incluye como apunte que las pymes sin obligatoriedad de informar pueden adoptar estas recomendaciones.

¿Para qué sirve?

A diferencia de las memorias financieras, la memoria de sostenibilidad incluye gran cantidad de **información cualitativa** que aporta valor añadido a las pymes turísticas.

La memoria de sostenibilidad sirve para que la pyme turística haga una evaluación interna y externa sobre su comportamiento medioambiental, económico y social, de forma que pueda mejorar año tras año su desempeño en estos términos. La publicación de dicha memoria, en la que se informa **qué hace y cómo lo hace** en términos medioambientales, económicos y sociales, consigue crear una imagen de marca que se vea asociada a una gestión de sostenibilidad eficiente. Su publicación (voluntaria) otorga reconocimiento, buena imagen, alta reputación y genera confianza en los grupos de interés. Esto permitirá crear ventaja competitiva en aquellas pymes turísticas que lo incorporen ya que, no solo la tendencia legislativa avanza hacia un mundo más comprometido con la sostenibilidad, sino también los gustos y preferencias de los consumidores que, cada vez más, buscan experiencias turísticas que les permitan disfrutar a la vez que impactan positivamente en el ámbito social, medioambiental y económico.



CUALQUIER ORGANIZACIÓN, YA SEA UNA PYME O UNA GRAN EMPRESA, TIENE UN IMPACTO SOBRE LA ECONOMÍA, EL MEDIO AMBIENTE Y LA SOCIEDAD.



¿Qué debe incluir?

Una memoria de sostenibilidad incluye información para comprender la implicación, los proyectos y actividades realizados, los resultados, la evaluación y la situación de la empresa, así como el impacto de su actividad en relación, como



Modelo de negocio de la empresa

- Descripción de las **políticas de la pyme**.
- **Resultados de las políticas** que se aplican.
- **Principales riesgos** y oportunidades
- **Indicadores**.
- **Logística y distribución**



Medioambientales

- **Economía circular:** reducción, reutilización y reciclaje de materiales utilizados o productos de la pyme turística
- **Gestión de residuos:** tratamiento adecuado de los residuos generados
- **Uso eficiente de los recursos:** agua, materias primas, energía, energías renovables, entre otros.
- **Cambio climático y contaminación:** emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, medidas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático, metas de reducción establecidas voluntariamente.
- **Protección de la biodiversidad:** medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad, impactos causados por las actividades u operaciones de la empresa en áreas protegidas y en el entorno donde opera.

mínimo, a cuestiones medioambientales, sociales, de derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, y las relativas al personal. Al ser una herramienta de gestión que permite a la pyme turística visibilizar y poner en valor sus buenas prácticas de gestión, debe contener información fiel y trazable.



Sociales y relativas al personal

- **Empleo:** número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; tipo de contrato de trabajo; remuneraciones medias por sexo, edad y clasificación profesional; información relativa a la brecha salarial.
- **Organización del trabajo:** organización del tiempo de trabajo; absentismo; conciliación; medidas de desconexión laboral.
- **Salud y seguridad:** condiciones de salud y seguridad en el trabajo; accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad); enfermedades profesionales, desagregado por sexo y otras variables de las comentadas que se consideren.
- **Relaciones sociales:** organización del diálogo social que incluya mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la empresa.
- **Formación:** políticas de formación implementadas, cantidad total de horas de formación por categorías profesionales y sexo.
- **Accesibilidad universal de las personas con discapacidad:** la accesibilidad universal es la característica que deben cumplir los entornos, bienes, productos y servicios.
- **Igualdad:** medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (si los hubiera); protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, política contra todo tipo de discriminación, entre otros.



Derechos humanos

- Descripción de la forma en que la pyme gestiona los riesgos reales y potenciales de los efectos en los derechos humanos en los que se ve involucrada. Promoción y cumplimiento de convenios de la Organización Internacional de Trabajo.



Lucha contra la corrupción y el soborno

- Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno, medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.



Sociedad

- **Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible:** impacto de la actividad en la sociedad, en el empleo y el desarrollo local.
- **Subcontratación y proveedores:** Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas sobre su responsabilidad social y ambiental, además de su orientación hacia la economía circular.
- **Consumidores:** medidas implantadas para asegurar la salud y la seguridad de los consumidores o usuarios, sistemas de reclamación, gestión de quejas y resolución de las mismas.
- **Información fiscal:** beneficios obtenidos, impuestos sobre beneficios pagados o ayudas y subvenciones públicas recibidas.

¿A quién puede interesar esta memoria?

Los **directivos** quieren disponer de diferente información con la finalidad de gestionar la empresa tanto a nivel interno, (empleados), como a nivel externo (reguladores, proveedores, clientes, inversionistas, etc).

Los **empleados y sindicatos** pueden estar interesados en las condiciones laborales y en la responsabilidad general de la empresa, en la medida que afecta a su viabilidad y reputación. La **comunidad** estará interesada en obtener información sobre las actividades de la empresa que le afectan y la posibilidad de gestionar los impactos que se puedan producir.

Los **inversionistas y acreedores** estarán interesados en las actividades de sostenibilidad que pueden tener algún impacto en la situación financiera de la empresa por las reacciones presentes y potenciales de los clientes, la administración pública, las ONGs, etc.

Los **reguladores** están interesados en información sobre el cumplimiento de las leyes y regulaciones actuales, y la necesidad de actuar para prevenir comportamientos que afecten a los ciudadanos.

Los **clientes** estarán interesados en información sobre la responsabilidad del producto y los servicios para tomar decisiones de adquisición de acuerdo con sus preferencias. Además, las condiciones laborales de los trabajadores/as, la relación de la pyme con el medioambiente y el impacto de la misma en la sociedad son determinantes para algunos clientes.

Los **destinos turísticos**, que verán como las pymes turísticas que forman parte de su ecosistema cumplen, de forma voluntaria, con criterios medioambientales, económicos y sociales una vez que comiencen a trabajar en el desarrollo de sus memorias, lo que permitirá alcanzar los propios objetivos del destino turístico en materia de sostenibilidad.

Los **Tour Operadores y OTAs**, que verán cómo los destinos, y las pymes turísticas que forman parte de los mismos mejoran sus buenas prácticas en sostenibilidad, pues son conocedores de que los consumidores finales tienen una sensibilidad ambiental cada vez mayor.

Algunos **proveedores** estarán interesados en información sobre la utilización responsable de sus productos y servicios y el impacto que ello pueda tener sobre su reputación. Además, aquellas pymes turísticas que adopten políticas de responsabilidad de proveedores deberán incluir en su estrategia los compromisos pertinentes para mantenerla como cliente.



ESTRUCTURA DE LA MEMORIA



¿Cómo se estructura la MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD?

La **estructura** de una Memoria de sostenibilidad sería la siguiente y, a continuación, se explica cada punto en detalle:

1. CARTA DE LA DIRECCIÓN
2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA
3. ÍNDICE
4. PERFIL DE LA ENTIDAD
5. GESTIÓN INTERNA
6. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD
7. ANÁLISIS DE RIESGO
8. ANÁLISIS POR CRITERIOS ASG
9. ODS
10. ANEXOS

1. CARTA DE LA DIRECCIÓN

En aquellos casos en los que la dirección lo considere oportuno, se podría incorporar una carta procedente de la dirección explicando el propósito de la pyme turística de la gestión sostenible y el compromiso de mejorar cada año.

2. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

En este apartado de la memoria de sostenibilidad, la pyme turística debe hacer una breve presentación de la empresa indicando su actividad principal, cuál es su visión estratégica y los objetivos generales de la misma.

3. ÍNDICE

Es una actividad sencilla, se trata de confeccionar una relación de contenidos de la memoria de sostenibilidad para facilitar su lectura y comprensión, se recomienda que esté alineado con la estructura recomendada.

4. PERFIL DE LA ENTIDAD

4.1 Datos generales

En el apartado de datos generales se incluirá información relativa a la organización de nuestra pyme, tales como razón social y forma jurídica, sector de actividad y CNAE (Clasificación Nacional de Actividades Económicas), C.I.F., enlace a la página web de la pyme turística y redes sociales, fecha de constitución, relación de socios (si los hubiera), sede principal, presencia en otros emplazamientos, marcas comerciales operativas y registradas, descripción de las actividades de la empresa y datos de contactos entre otros datos que la entidad considerase relevantes para mostrar en la memoria.

4.2 Hitos

Cuando hablamos de hitos, debemos reflejar los eventos y hechos relevantes que han acontecido a lo largo de la vida de la empresa, es decir, todos aquellos logros y aspectos destacados que marcan la trayectoria de nuestra pyme turística y que permite comprobar la evolución de la empresa y los éxitos cosechados.

Se puede hablar de hitos en los siguientes ámbitos que se presentan a modo de ejemplos:

- Implantación de **normas de sistemas de gestión certificables** como las normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 o ISO 50001, entre otras.
- **Difusión de la sostenibilidad y de los ODS** en jornadas, artículos digitales, revistas, lanzamiento de vídeos, entrevistas a expertos.
- Implantación de **planes de igualdad**.
- Impulso de **iniciativas destacadas en materia de igualdad**.
- Implantación de **normas/guías, protocolos en materia de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa (Anexo 1 y anexo 2)**.
- Distintivo del compromiso por la sostenibilidad en el sector turístico.
- Participación en ferias relevantes del sector
- Colaboración con ONG y participación en clubes u asociaciones.
- Obtención de reconocimientos SICTED.
- Integración como miembro colaborador en la Red DTI.
- Obtención de Premios y/o reconocimientos.

En el caso de la memoria de sostenibilidad, la empresa puede mencionar sus hitos de forma lineal en el tiempo destacando los más relevantes por cada año de actividad, pudiendo tomar como referencia los ejemplos anteriores, u otros eventos exitosos, que se quieran poner en valor y destacar por parte de nuestra pyme turística. En los documentos anexos ([Anexo 3.1](#)) se muestra una serie de ejemplos de estructuras para reflejar los hitos empresariales de forma esquematizada.

4.3 Modelo de negocio y entorno empresarial

La definición del modelo de negocio implica exponer el tipo de negocio que se desarrolla, cómo se posiciona en el mercado, cuál es su porfolio de servicios y a quién va dirigido, cómo se venden los productos y servicios y, a grandes rasgos, cuáles son los objetivos generales para conseguir los resultados esperados por nuestra empresa.

Cuando hablamos del entorno empresarial, nos referimos al conjunto de factores que influyen en la actividad de una empresa, sea grande o una pyme. Estos factores pueden tener un origen interno o externo y suelen ser de distinta naturaleza, de forma que agrupa todas las variables que pueden afectar directa o indirectamente a la organización.

Se puede hacer una evaluación de los factores que más influencia tienen a través de la valoración de los siguientes ámbitos:

- Políticos
- Económicos
- Sociales
- Tecnológicos
- Ecológicos
- Legales



EL ENTORNO EMPRESARIAL SE CARACTERIZA POR SER CAMBIANTE EN EL TIEMPO Y, A VECES, NO SE PUEDE PREDECIR.



Alcance empresarial: propósito, misión, visión, valores.

En este apartado se trata de transmitir al lector de nuestra memoria de sostenibilidad quiénes somos, a través de lo que a continuación se detalla:

El **propósito** es la razón de ser de una empresa, para qué existe, cuál es su compromiso con la sociedad y de qué manera genera valor para sus grupos de interés. El propósito de una empresa es permanente y debe estar alineado con la estrategia de la empresa. Todas las empresas siguen una estrategia, que en el caso de las pymes turísticas no siempre se encuentra documentada, pero que responde al propósito de los promotores y líderes del proyecto empresarial.

La **misión** se trata de una breve definición sobre qué es lo que hace nuestra pyme turística y hacia quién lo hace, como una propuesta hacia la sociedad.

Los **valores** empresariales son el conjunto de principios éticos y profesionales que las empresas se comprometen a respetar durante toda su actividad.

La **visión** consiste en una frase o un breve párrafo que define cómo se hacen las cosas para cumplir el propósito de la empresa y qué se espera en el futuro con respecto a este propósito.

En el [anexo de herramientas 3.2.](#) se especifica cómo poder construir estas frases acorde a nuestra pyme turística.



Objetivos y estrategia empresarial

La empresa necesita saber hacia dónde se quiere dirigir empresarialmente, con qué recursos cuenta para hacerlo y cómo lo quiere conseguir. Para ello, es necesario desarrollar unos objetivos que sean definidos por la dirección de la pyme turística, para que puedan ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y temporales, es decir, que se puedan cumplir en un determinado periodo de tiempo. Además, es necesario que todos los miembros de nuestra pyme conozcan los objetivos, incluido todo el personal implicado.



LOS OBJETIVOS DEBEN SER ESPECÍFICOS, MEDIBLES, ALCANZABLES, RELEVANTES Y TEMPORALES



Con respecto a la **estrategia**, se trata de la forma en la que las entidades establecen sus líneas de acción para así poder dar cumplimiento a los objetivos de la organización. En la confección de la estrategia se deben establecer plazos, responsables de cada acción y/o líneas de acción, herramientas de seguimiento y medidas de control que aseguren su cumplimiento. Será la **hoja de ruta** que debe seguir nuestra pyme turística en su actividad diaria y en la que se deben incluir los aspectos en materia de sostenibilidad.

4.4 Organigrama

El organigrama es la representación gráfica de la estructura organizacional, muestra la relación entre los diferentes puestos de trabajo y departamentos de una empresa (si los hubiera) y sirve para definir la estructura de la pyme turística. Para cumplimentar correctamente este apartado de la memoria de sostenibilidad, se debe reflejar el organigrama que esté vigente en nuestra empresa y se recomienda que recoja fielmente la realidad y se presente de la manera más sencilla posible. En los documentos anexos (**Anexo 3.3.**) se muestra una serie de ejemplos de cómo se realiza un organigrama.

5.-GESTIÓN INTERNA

La forma de llevar a cabo la gestión empresarial sostenible se va a reflejar en el análisis de las prácticas de la pyme turística en relación a las políticas adoptadas por la misma, las acciones y proyectos para llevar a cabo dichas políticas y sus indicadores. Este apartado se lleva a cabo a través de una reflexión interna sobre el estado de la gestión interna de la sostenibilidad (medio ambiente, economía y sociedad).

5.1 Descripción de las Políticas

Las políticas de una empresa son declaraciones que contienen los principios generales, pautas y/o criterios que se tienen en cuenta para cumplir con el propósito y los valores de nuestra pyme y la consecución de los objetivos en la misma.

Las políticas normalmente definen las reglas y directrices que rigen el funcionamiento de la empresa, estableciendo cuál es la mejor manera de comportarse de los trabajadores, cómo se relacionarán de forma apropiada con potenciales clientes, determinan formas

de actuación en ámbitos diversos y fijan cómo se elaborarán el resto de los documentos de nuestro modelo de gestión.

Existen varias clasificaciones de políticas según el alcance (generales, departamentales y específicas), el tema que abordan (calidad, medio ambiente, comunicaciones...), el nivel jerárquico de aplicación (corporativo, directivo, operativo), el área de operaciones (producción, comercial finanzas, entre otros), la obligatoriedad (criterios preceptivos, prohibitivos o de excepción), etc. Los tipos de políticas según el tema que abordan en la organización podrían ser:

- Políticas de gestión de calidad.
- Política de gestión medioambiental.
- Política de seguridad y salud en el trabajo.
- Política de sostenibilidad.
- Política de igualdad.
- Política de privacidad y confidencialidad.
- Política de reembolso.
- Política de compensaciones.
- Política de conducta del personal.
- Política de comunicaciones.

5.2 Acciones/proyectos

En el informe la memoria de sostenibilidad debemos mencionar las acciones y proyectos que se llevan a cabo en materia de sostenibilidad en nuestra pyme turística, que sean coherentes con el propósito, compromiso, políticas y objetivos de la empresa.

5.3 Indicadores de seguimiento

Los indicadores son herramientas de medición que se usan en las organizaciones para verificar que los procesos de la entidad son eficaces, y por tanto se trata de identificar los principales indicadores que estamos utilizando en nuestras pymes turísticas para medir los resultados que se van obteniendo. A la hora de confeccionar nuestra memoria de sostenibilidad hemos de incorporar la información relevante asociadas a los procesos clave.



LOS INDICADORES SON HERRAMIENTAS DE MEDICIÓN QUE SE USAN EN LAS ORGANIZACIONES PARA VERIFICAR QUE LOS PROCESOS DE LA ENTIDAD SON EFICACES



Características de los indicadores que se formulen:

- **Relevancia:** deben estar relacionados con los objetivos, metas y prioridades, y centrados en los asuntos identificados. Cada grupo de interés tiene diferentes necesidades, por lo que para que la información sea relevante, deberá ser específica para cada grupo.
- **Medible:** cuantificable con las herramientas y métodos disponibles, a costos razonables.
- **Comparabilidad:** deben proveer una base para comparaciones tanto en el tiempo como entre otras pymes turísticas. Se espera que la organización incluya cifras totales (es decir, datos absolutos, como toneladas de residuos) y ratios (es decir, datos normalizados, como los residuos por unidad de producción) para permitir las comparaciones.
- **Confiable:** deben ser medibles consistentemente a través del tiempo, con información fidedigna, verificable y neutral.

- **Disponibilidad:** la información debe estar disponible para su incorporación al sistema de control que implantemos en la pyme.
- **Funcionalidad:** deben ser útiles en la toma de decisiones. De esta manera los indicadores pasan a ser herramientas de gestión.
- **Representatividad:** la información que poseen los indicadores debe ser representativa.
- **Relación Coste-Eficiencia / Asequible:** cada indicador ha de ser eficiente en términos de coste de obtención de datos y de uso de la información que aporta.
- **Simplicidad:** los indicadores deben ser simples, claros y de fácil comprensión para los que vayan a hacer uso de ellos.
- **Precisión:** deben estar claramente definidos y ser específicos.
- **Consistencia:** los indicadores deben ser reportados de forma constante durante periodos sucesivos, con independencia de que las tendencias y las comparaciones resultantes sean favorables o desfavorables.
- **Congruencia o aplicabilidad:** los indicadores deben ser adecuados según la actividad empresarial concreta, y consistentes con los indicadores de referencia nacionales, regionales y turísticos generalmente aceptados, para proporcionar una base de comparación que cumplan con los estándares del Global Reporting Initiative, debiendo informar en el informe el marco nacional, europeo o internacional utilizado para cada materia (si fuera el caso).

En este apartado de la memoria de sostenibilidad, la empresa debe añadir información relativa a los indicadores que la empresa ha establecido o, en su caso, de los que dispongan información si se trata de una primera memoria de sostenibilidad.

6. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Determinar los **aspectos materiales** es el comienzo de la estrategia de una empresa, también debe serlo para nuestra pyme turística. Sin determinación de materialidad la estrategia de sostenibilidad no es igual de fiable y la estrategia empresarial no será todo lo completa que debiera.

Determinar los aspectos materiales es clave para preparar una memoria de sostenibilidad. La empresa debe determinar sus aspectos materiales pues lo necesita para mitigar riesgos, definir sus sistemas de control y desplegar su estrategia, siendo el análisis de materialidad una herramienta que facilita guiar sus acciones.

El **análisis de materialidad** consiste en un proceso que permite identificar los temas más relevantes para la pyme y priorizarlos, además de conocer aquellos asuntos que más preocupan a los grupos de interés y cómo impactan estos asuntos materiales en el modelo de negocio y a la inversa. Tras haber realizado nuestro análisis de materialidad, estaremos en disposición de hacer un buen despliegue de nuestra estrategia.

Estos aspectos materiales se priorizarán en base a la importancia de sus impactos económicos, ambientales y sociales en la estrategia de la empresa, o que tengan una influencia sustancial en las evaluaciones y las decisiones de los grupos de interés de nuestra pyme turística.

El **análisis de materialidad** es un **diagnóstico en dos dimensiones** de los temas más importantes por su relevancia en:

1. Las contribuciones de nuestra pyme (positivas y negativas) al desarrollo sostenible, es decir, su impacto económico, social y ambiental.
2. Y su influencia en la valoración y toma de decisiones de los grupos de interés, tanto internos como externos, de nuestra pyme. Es decir, los inversionistas y accionistas (si los hubiera), los acreedores, los colaboradores, los clientes, los consumidores, los proveedores, los sindicatos (si los hubiera), la comunidad local, las autoridades o instituciones públicas, TTOO, OTAs, o medios de comunicación entre otros.

De todos los asuntos identificados saldrán las prioridades del análisis de materialidad, normalmente entre cinco y diez asuntos materiales, que a su vez definirán la estrategia de sostenibilidad de nuestra pyme.

El propósito de establecer los asuntos materiales es que la organización pueda comunicar de forma transparente, a sus partes interesadas en qué aspectos económicos, sociales y ambientales causa un mayor impacto. Este proceso se aplica tanto a cuestiones positivas como negativas, incluidos riesgos y oportunidades y el desempeño o perspectivas favorables y desfavorables.

Aunque pueda parecer complejo, la aplicación de un análisis de materialidad se puede llevar a cabo de forma sencilla y adaptada al tamaño y recursos de nuestra pyme, que de hecho suele tener mayor facilidad para acceder a sus grupos de interés.

“
EL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD PERMITE IDENTIFICAR LOS TEMAS MÁS RELEVANTES PARA LA EMPRESA

“
DETERMINAR LOS ASPECTOS MATERIALES ES EL COMIENZO DE LA ESTRATEGIA DE LA EMPRESA

Los beneficios de realizar un análisis de materialidad en una empresa son:

1.

Enfocar la estrategia y los objetivos de negocio hacia los temas de mayor impacto.

2.

Establecer un diálogo con los grupos de interés sobre los temas estratégicos de la organización con la finalidad de generar más transparencia y compromiso de ambas partes.

3.

Identificar las necesidades de los clientes y consumidores para reorientar la estrategia de la empresa en esa dirección, adaptándose a las expectativas de los mismos.

PASOS PARA CREAR EL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Los siguientes pasos se desglosan en la herramienta de análisis de materialidad que se encuentra en el [Anexo 3.4](#) y [Anexo 3.5](#).



PASO 2

Comprensión de las necesidades y expectativas de los grupos de interés



PASO 4

Consulta a los grupos de interés.



PASO 6

Matriz de materialidad

PASO 1

Identifica los grupos de interés



PASO 3

Análisis de los asuntos materiales



PASO 5

Estudio de materialidad.



7. ANÁLISIS DE LOS RIESGOS

Analizar los riesgos para cualquier tipo de empresa, tenga el tamaño que tenga, es fundamental, pues permite asegurar y garantizar la continuidad del negocio. El análisis de riesgos es una metodología que se aplica para trabajar de manera preventiva dentro de las organizaciones, al margen del tamaño de la misma, pudiéndose aplicar a una pyme turística como por ejemplo, una agencia de viajes incluso hoteles, o una empresa de mayor tamaño como, por ejemplo, una compañía aérea.

En nuestro caso, la pyme turística debe determinar cuántos y que tipos de riesgos tiene. Una vez identificados, se debe consensuar cuáles se pueden aceptar y cuáles no, para los que habrá que establecer planes de acción para afrontar el riesgo. Si bien es cierto que deberá establecerse una priorización de estos, de acuerdo con las necesidades de la empresa y el impacto que estos generan, fijando cuando proceda indicadores para el control de la evolución del riesgo; para ello es importante considerar los siguientes aspectos:

- La naturaleza del riesgo: se pueden enmarcar en una clasificación según su naturaleza en tecnológicos, estratégicos, de gestión ambientales, sociales, legislativos,
- La cuantificación de las consecuencias y la probabilidad de que se presente el riesgo.
- El tiempo para el desarrollo de actividades y los tiempos asociados a los planes de acción.

Para hacer el análisis de riesgos en sostenibilidad se debe [\(Anexo 3.6\)](#):

- **Identificar los riesgos:** supone valorar con objetividad aquellos fenómenos que pueden causar un riesgo significativo.
- **Comprender y revisar el impacto.** Evaluación del riesgo identificado.
- **Gestión del riesgo:** consiste en tomar medidas para reducir los riesgos mediante la introducción de políticas y procesos internos.
- **Integrar los criterios ambientales, sociales y de buen Gobierno (ASG) en la toma de decisiones.**



EL ANÁLISIS DE RIESGOS DEBERÍA APLICARSE A LA TOTALIDAD DE LA EMPRESA, ES DECIR, A TODOS SUS PROCESOS Y ACTIVIDADES



Los **riesgos** son el “efecto” de la incertidumbre sobre los objetivos de la empresa, normalmente el riesgo viene expresado como una combinación de las consecuencias de un evento determinado y la probabilidad de que ocurra.

El **análisis de riesgos** debería aplicarse a la totalidad de la empresa, es decir, a todos sus procesos y actividades. Debe abarcar diferentes ámbitos, por supuesto, ambientales, económicos y de gestión, entre otros, y debe hacerse atendiendo a la realidad de la organización y su contexto.

8. ANÁLISIS POR CRITERIOS ASG

En este apartado de nuestra memoria de sostenibilidad, se realizará un análisis de los criterios ambientales, sociales y de Buen Gobierno (ASG) de la pyme, y se evaluarán los indicadores por ámbitos que haya seleccionado la misma, siempre priorizando aquellos que sean más adecuados y de acuerdo con los datos que se disponga. Es fundamental tener en consideración los aspectos particulares de nuestro ámbito actuación, en este caso el sector turístico y las actividades relacionadas.

8.1 - Medio Ambiente

El criterio medio ambiental es fundamental a la hora de desarrollar una memoria de sostenibilidad. Este criterio hace referencia a cualquier actividad que desarrolle la pyme y que pueda impactar, tanto positiva como negativamente, en el medio ambiente.

El cumplimiento de este criterio es un valor añadido a la pyme en cuanto a eficiencia, calidad y compromiso, ya que, evaluando los aspectos ambientales y controlando las cuestiones operacionales, las pymes turísticas pueden conocer cuál es el impacto real que provocan en el medio ambiente. De esta forma, pueden reducir los impactos negativos, así como establecer planes y objetivos para la gestión medio ambiental, y potenciar aquellos impactos positivos. Algunas actividades de pymes turísticas generarán mayor impacto ambiental, como por ejemplo empresas de transporte, taxis turísticos o empresas de alquiler de embarcaciones de recreo entre otras, cuando eso suceda, lo que debe hacer la pyme turística, es establecer planes de acción y fijar medidas de compensación.

A continuación, se indican una serie de herramientas para alcanzar este criterio:



Energía

Se basa en obtener el consumo energético del año sobre el cual se está elaborando la memoria de sostenibilidad de la pyme y reflejar las emisiones de carbono emitidas de forma indirecta. Se pone a disposición del usuario una calculadora elaborada por el entonces Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente. '<https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/calculadoras.aspx>'.

Una vez calculadas las emisiones anuales, se pueden llevar a cabo distintos proyectos para su reducción, a través del consumo energético, como por ejemplo:

- Instalación de placas solares y fotovoltaicas: generación energías renovables (kWh/año). Datos de autoabastecimiento, si fuera el caso. Porcentaje (%) de energía producida a partir de energías renovables, en relación con el consumo total de la oficina o el local dónde opera nuestra pyme turística.
- Estudio de demanda energética de la oficina o el local al año según zona climática, consumos anuales.
- Emisiones de "CO2 equivalentes" (ahorro de emisiones tnCO2eq/año)
- Absorción de dióxido de carbono mediante el uso de una Calculadora de proyectos elaborada por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (<https://www.miteco.gob.es/es/cambio-climatico/temas/mitigacion-politicas-y-medidas/calculadoras.aspx>).

Nota: El cálculo realizado con esta calculadora se considera un procedimiento adecuado para las entidades que soliciten inscribirse en la sección de huella de carbono y de compromisos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero del registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción creado a partir del *Real Decreto 163/2014, de 14 de marzo* por el entonces Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.



Agua

Se basa en la medición del consumo de agua anual (m^3). Es válida la obtención de este valor a través de las facturas de consumo mensuales. Como medidas tomadas para la gestión del agua son las siguientes:

- Políticas de reducción de consumo de agua dentro de la pyme turística y compromiso con el buen uso del recurso.
- Buenas prácticas en entornos acuáticos, si procede, para conservar su naturalidad y preservar la flora y fauna.
- Medición de aguas negras tratadas con sistemas naturales (m^3). En el supuesto de que la empresa tenga algún sistema de tratamiento natural de aguas negras se deberán aportar los indicadores de calidad (DBO, DQO, etc.) de los efluentes de salida que marque la legislación. En ocasiones estos datos pueden ser suministrados por terceros.



Bosque, biodiversidad y uso de la tierra

Se basa en aportar información relativa al uso de los entornos naturales (bosques, entornos marítimos, especies, ...) de la actividad de la pyme turística. Aportar información sobre todo lo relativo al efecto de la actividad de la pyme turística en estos entornos de forma reflexiva permite poner en valor si el tratamiento es adecuado o cómo se puede mejorar. A continuación se muestran unos ejemplos sobre cómo compensar dichas actividades:

- Superficie de áreas verdes creadas/restauradas/conectadas o renaturalizadas. Aquellas áreas tratadas de forma que se preserve o se de continuidad a su evolución natural, o que se restauren después de sufrir un uso indebido que haya impactado negativamente.
- Repoblación vegetal: superficie en metros cuadrados de especies vegetales plantadas (se deberán definir las especies empleadas).



Contaminación del aire

En este apartado se debe incluir toda aquella información relativa a las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI), contaminación acústica y contaminación lumínica, y el cumplimiento de las ordenanzas municipales.

El cálculo de la contaminación del aire se puede obtener a través de la calculadora mencionada en el apartado de 'Energía' como emisiones por desplazamientos que permite calcular la huella de carbono por el uso de combustibles fósiles en el transporte.

- Calidad del aire: contaminación atmosférica NO_2 y partículas ($\mu g/m^3$).

Nota: Población expuesta a niveles de inmisión no superiores a los objetivos de calidad del aire (valores límite para la protección de la salud humana, nivel crítico para la protección de la vegetación) establecidos en el *Anexo I del Real Decreto 102/2011, de 28 de enero*, relativo a la mejora de la calidad del aire. Cálculo: [Población expuesta a niveles de inmisión permitidos según contaminante/ Población total] x 100.

- Confort acústico: población con afectación sonora inferior a 65 dB diurnos y 55 dB nocturnos con relación a la población total del área de actuación. La forma de cálculo sería la siguiente: [Población con afectación sonora inferior a 65 dB diurnos y 55 dB nocturnos / Población total] x 100.
- Contaminación lumínica: la forma de dirigir la iluminación hace que se altere la visión nocturna y que se pierda calidad en la visión de las estrellas. Por esta razón, es importante implantar medidas preventivas de la contaminación lumínica hacia el cielo y espacios naturales protegidos en el que habiten especies que puedan sufrir alteraciones en el curso normal de su ciclo de vida y que pueda ocasionar una interrupción del mismo.



Residuos

La generación de residuos tiene un impacto tanto en el medio ambiente, como en la sociedad y la economía. Hacer una gestión eficiente de residuos produce reduce el impacto negativo en estos ámbitos, por ello es importante utilizar el método de las '3R': Reducción, reciclaje y reutilización. Poner en valor estos procedimientos dentro de la pyme turística es de vital importancia para una pyme que quiera desarrollar su memoria de sostenibilidad.

- Medición del volumen de residuos anuales producidos por la pyme, desagregados por tipos de residuos y según códigos LER (Lista Europea de Residuos).
- Implantación de sistemas internacionales de reconocido prestigio como pueden ser la norma UNE-EN ISO 14001 Sistemas de Gestión Ambiental o Reglamento Europeo de Gestión y Auditorías Ambientales (EMAS), menos frecuente en micro pymes turísticas, pero presente en alguna pyme hotelera.
- Implantación de metodologías para la reducción de generación de residuos, la reutilización de materiales que se puedan aprovechar al final de su vida útil, y la desagregación por tipo de residuos para una gestión eficiente por parte de terceros.

8.2 Sociales

Derechos humanos

El apartado de **derechos humanos** se centra en cómo las pymes turísticas mantienen y respetan los derechos básicos del ser humano, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en toda la cadena de suministro y la propia empresa, mientras que los Indicadores sobre prácticas laborales reflejan la calidad del trabajo y del entorno laboral, también regulado por el marco legal vigente.

Para hacer visibles los niveles de cumplimiento de nuestra empresa, se podrán incluir varios de los elementos enumerados a continuación en la memoria de sostenibilidad, así como los indicadores relacionados en la tabla siguiente (**Anexo 3.7**):

- Información sobre una **política formal en materia de derechos humanos** o se adhiere a algún sistema de compromisos, por ejemplo, los compromisos que impulsa la **Red Pacto Mundial España**. (<https://www.pactomundial.org/principios/principio-1/>)
- Información de los **riesgos identificados en materia de derechos humanos** y publicación de los mismos.
- Información disponible sobre la realización de **formación en materia de derechos humanos**, de forma directa o a través de aquellas iniciativas en las que pueda estar participando. En este caso se aportarían los datos totales y porcentuales.
- En caso de que se hayan detectado **conflictos en materia de derechos humanos**, en el ejercicio contenido en nuestra memoria de sostenibilidad, añadir una breve descripción de los mismos y sus implicaciones para la pyme. En el caso de no producirse, que sería lo normal en España, indicar que no se ha dado tal circunstancia.
- Información sobre cómo se relaciona con las **comunidades** en donde opera, y las modalidades del diálogo con estos.

- Datos relativos al **impacto de la actividad** de la empresa en la población, en el empleo y cómo contribuye al desarrollo local y social.
- Información sobre los criterios que la empresa aplica en la **contratación y evaluación de proveedores y subcontratistas** en materia de derechos humanos.
- Información relativas a las prácticas que realiza la empresa a la hora de contratación de nuevos proveedores, especialmente en lo relativos a la evaluación de riesgos, esto especialmente sería relevante si operamos con **proveedores o subcontratistas de terceros países**.
- **Comunicaciones** realizadas a terceros sobre requisitos asociados al respeto de los derechos laborales para la contratación de proveedores y subcontratistas.

Trabajo/Laboral

En el **ámbito laboral** debemos explicar la manera en la que nuestra pyme afronta los asuntos relacionados a la gestión de las condiciones laborales y de qué manera la empresa cumple la regulación en materia laboral (estatuto de los trabajadores, convenio colectivo), seguridad y salud, cuestiones relativas a la protección de datos, etc.

Además de explicar cómo se da cumplimiento legal, la empresa puede establecer planes y objetivos para mejorar la gestión de las condiciones laborales y en la memoria de sostenibilidad detallará cómo se está trabajando para ello.

Igualmente, en este apartado se indicarán las acciones llevadas a cabo por la empresa en materia de igualdad de género, como por ejemplo la implantación de un plan de igualdad en los supuestos que proceda, y otras medidas dispuestas por la empresa.

Para hacer visibles los niveles de cumplimiento de nuestra empresa, se podrán incluir varios de los elementos enumerados a continuación en la memoria de sostenibilidad:

- Información relativa a la existencia de un **sistema de prevención de riesgos laborales**. Si no lo hubiera se podrá apoyar en los datos facilitados

por el Servicio de Prevención Ajeno y los suministrador por la Mutua de Accidentes a la que nuestra pyme esté vinculada.

- Datos estadísticos de los casos de **accidentes y enfermedades profesionales registrados** en el ejercicio sobre el que estamos preparando la memoria de sostenibilidad.
- Información relativa a el número de casos de **enfermedades y accidentes laborales**.
- Información sobre la **organización del tiempo de trabajo**.
- Datos relativos sobre el número de **horas de absentismo**.
- **Ratios del salario base y las remuneraciones existentes** en la pyme, mujeres en relación con los hombres para cada categoría profesional.
- Información relativa al dato de brecha salarial.
- Datos relativos al número total de empleados, desagregados por sexo y categorías profesionales, cuando proceda.
- Información sobre el número de **empleados/as con discapacidad** y si existen planes al efecto. Además de informar sobre otras medidas que la pyme pudiera estar desarrollando en materia de inclusión.
- Información sobre **protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo** si los hubiera en la empresa.
- Información sobre la implementación de **políticas de desconexión laboral** o buenas prácticas al respecto.
- Información sobre las medidas adoptadas para promover la **igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres**.
- **Políticas de formación y horas de formación**, desagregadas por sexo y categorías profesionales cuando proceda, siempre en función del tamaño de la pyme turística.

8.3 Gobierno Corporativo

El Buen Gobierno es el conjunto de normas, protocolos y principios que la empresa establece para cumplir su propósito, y logrando como resultados: el desempeño eficaz de la empresa, un liderazgo responsable y un comportamiento ético. En el caso de las pymes turísticas, su aplicación vendría acotada, exclusivamente al desarrollo de medidas que protejan los intereses de la misma y sus socios, estableciendo políticas que faciliten el uso eficiente y ético de los recursos y que ello suponga la generación de valor.



EL BUEN GOBIERNO IMPLICA LA TRANSPARENCIA, EL CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD, MEDIDAS EN MATERIA DE ÉTICA Y LUCHA CONTRA EL FRAUDE



Además, implica el despliegue de acciones que favorezcan la transparencia, el cumplimiento de la legalidad, el enfoque al cliente y la resolución de posibles conflictos y la determinación de medidas en materia de ética, lucha contra el fraude o prevención del mismo, a la vez que establece canales de comunicación dónde recibir información relacionado con posibles incumplimientos o de carácter potencial.

Clientes y consumidores:

La empresa debe exponer cuál ha sido el resultado de sus relaciones con los clientes y consumidores. Para ello se ha de reflejar en el informe su nivel de satisfacción con la pyme, las posibles quejas y reclamaciones u otros aspectos relevantes que podrían afectar a la reputación de la empresa o que podría tener un impacto significativo sobre los mismos.

También se explicará en mayor detalle las políticas asociadas a la prestación de servicios y las medidas vinculadas a ello para dar un mejor servicio al cliente. En este apartado, además, recogeremos las posibles inspecciones, sanciones, multas y/o denuncias en el caso de que las hubiese habido.

Se pueden incluir algunos de los indicadores siguientes:

- La empresa cuenta con una **política de protección de los consumidores y clientes**.
- La organización informa de incidentes relacionados con incumplimientos de las normativas y/o códigos voluntarios en relación con la salud y seguridad de los clientes. La organización informa de incidentes relacionados con incumplimientos de las normativas y/o códigos voluntarios en relación con la salud y seguridad de los clientes.
- La empresa cuenta con un sistema de **gestión de la seguridad de la información**, incluida la protección de datos.
- **Reclamaciones** relacionadas con la privacidad de los clientes.
- Información sobre **filtraciones, robos o pérdidas de datos de clientes**.
- La empresa informa sobre **multas o sanciones** relacionadas con la privacidad de los clientes.
- La empresa informa sobre **mecanismos de escucha al cliente/ consumidor** que le permita conocer sus necesidades, problemas, denuncias.
- La empresa aporta Información sobre el número de **reclamaciones y quejas recibidas**.
- Información sobre **incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios** con relación al **etiquetado de productos y servicios**.
- La empresa explica los mecanismos para hacer accesible, tanto en precio, como en formato, como en distribución, a todos los consumidores susceptibles de necesitar ese producto, teniendo en cuenta dificultades de acceso que pudieran surgir por motivos económicos, educativos, geográficos.
- La empresa identifica a **consumidores vulnerables y/o de bajos recursos**.

Anti-Corrupción:

Cuando afrontamos el bloque de anticorrupción, estamos abarcando las medidas tomadas para asegurar la integridad de la empresa y sus trabajadores en relación con la corrupción y los comportamientos éticos. En muchas ocasiones las pymes optan por adherirse a los códigos éticos y deontológicos de sus colegios profesionales, asumiendo como propios estos códigos deontológicos o participando de determinados compromisos que son adquiridos al sumarse a iniciativas específicas.

EL BLOQUE DE ANTICORRUPCIÓN ABARCA LAS MEDIDAS TOMADAS PARA ASEGURAR LA INTEGRIDAD EN RELACIÓN CON LA CORRUPCIÓN Y LOS COMPORTAMIENTOS ÉTICOS

Para hacer visibles los niveles de cumplimiento de nuestra empresa, se podrán incluir varios de los elementos enumerados a continuación en la memoria de sostenibilidad.

- Códigos deontológicos sectoriales de los propios colegios profesionales, por ejemplo, códigos éticos de las asociaciones a las que pertenece la pyme turística o declaraciones de compromiso.
- Políticas de anticorrupción y antisoborno.
- Establecer buzones o canales de denuncias en las páginas web.

9. ODS : COMPROMISO CON LOS ODS

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen un llamamiento universal a la acción para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y mejorar las vidas y las perspectivas de las personas en todo el mundo. En 2015, todos los Estados Miembros de las Naciones Unidas aprobaron 17 Objetivos como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, en la cual se establece un plan para alcanzar los Objetivos para el año 2030.

A la hora de elaborar nuestra memoria de sostenibilidad, es recomendable identificar los niveles de compromiso de la empresa con los 17 ODS y las 169 metas asociadas. Debemos detallar la manera en la que vamos a cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible desde nuestra pyme, y se sugiere alinear las acciones con los decálogos para la acción empresarial elaborados para tal fin, como por ejemplo el 'Decálogo para la acción empresarial del sector turístico en clave ODS' desarrollado por la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas o la 'Guía para un turismo sostenible' de la Red Española para el Desarrollo Sostenible y el Instituto de Turismo Responsable, entre otras.

A modo de ejemplo se cita, de forma literal, la propuesta de actuaciones vinculadas con los ODS 5, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16 y 17 del 'Decálogo para la acción empresarial del sector turístico en clave ODS', para mostrar cómo se puede llevar a cabo la alineación de ODS con las

acciones empresariales en materia de sostenibilidad:

1. Garantizar la igualdad de salarios y oportunidades a las mujeres, reforzar su protección jurídica y promover el liderazgo femenino en el sector. **(ODS 5. Igualdad de Género. Meta 5.5).**
2. Consolidar una oferta de empleo de calidad y a largo plazo, y ofrecer oportunidades para jóvenes, personas con discapacidad o colectivos en riesgo de exclusión. **(ODS 8. Trabajo Decente y Crecimiento Económico. Meta 8.5).**
3. Apostar por la innovación la transformación digital para generar una oferta turística más eficiente, inclusiva y sostenible, que dé lugar a un turismo inteligente. **(ODS 9. Industria, Innovación e Infraestructura. Meta 9.4).**
4. Preservar los destinos, promover la cultura y los productos locales y promocionar las ciudades y los transportes sostenibles. **(ODS 11. Ciudades y Comunidades Sostenibles. Meta 11.4).**
5. Implantar criterios de economía circular en la cadena de valor de las empresas del sector y promocionar pautas de consumo sostenible entre los turistas. **(ODS 12. Producción y Consumo Responsables. Meta 12.4).**
6. Impulsar medidas contra el cambio climático y sensibilizar a los grupos de interés de las empresas del sector **(ODS 13. Acción por el Clima. Meta 13.3).**
7. Conservar y utilizar de forma responsable el océano, los mares y los recursos marinos. **(ODS 14. Vida submarina. Meta 14.5)**

8. Promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres para preservar la biodiversidad de los destinos. **(ODS 15. Vida de Ecosistemas Terrestres. Meta 15.1).**
9. Introducir procesos de transparencia en las empresas del sector, que garanticen entornos seguros con los derechos humano y eviten prácticas corruptas. **(ODS 16. Paz, Justicia e Instituciones. Meta 16.5).**
10. Promover el intercambio de conocimientos a través de alianzas estratégicas entre empresas, gobiernos, sociedad civil y universidades, para multiplicar el impacto. **(ODS 17. Alianzas para lograr los Objetivos. Meta 17.17).**

En el caso de optar por alinearnos con este decálogo, u aplicar cualquiera de los otros ODS, es importante incorporar a nuestra memoria de sostenibilidad el resultado del desempeño de nuestra pyme y cuál ha sido su contribución con los ODS y cómo impactan directa o indirectamente en el sector turístico en el que operamos.

Debemos ser capaces de explicar de forma sencilla cómo se han desarrollado el conjunto de acciones y proyectos llevados a cabo por nuestra pyme turística y, a ser posible, cuantificar su impacto. Es recomendable alinear nuestras acciones y proyectos no solo con los ODS sino con las diferentes metas asociadas a cada uno de los 17 ODS.

En cualquier caso, existe mucha información que la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas ha desarrollado para facilitar esta labor y pone a disposición de las empresas españolas en general a través de sus diferentes canales de comunicación, aspecto que facilita el acceso a documentos y herramientas de apoyo relacionadas con la Agenda 2030 y el cumplimiento de los ODS en España. <https://www.pactomundial.org/que-decimos/biblioteca/>



BUENAS PRÁCTICAS

En este apartado se presentan algunas acciones o proyectos destacados, mostrados en las memorias de sostenibilidad de diferentes pymes del sector turístico, surgidos como parte de su responsabilidad social. Dicha información ha sido extraída de los cuestionarios realizados a dichas pymes turísticas y de sus informes de sostenibilidad publicados.



TARANNÀ VIAJES CON SENTIDO

Subsector: Agencia de Viajes

Descripción

Tarannà viajes con Sentido es una agencia de Viajes especializada y experta en el mundo del viaje con sedes en Barcelona y en Madrid. Se encuentra alineada con los compromisos de la Agenda 2030, realizando y reportando sus informes de sostenibilidad desde 2011, en la que muestran su compromiso con la mejora continua a lo largo de los años.

www.taranna.com www.tarannaresponsable.com

Grupos de interés afectados

Personas trabajadoras
Clientes
Proveedores

Buenas prácticas destacadas

- Mejoras en la política de contratación.
- Igualdad en materia salarial y categoría laboral.
- Fomento de la formación del personal.
- Formación en materia de eficiencia energética.
- Elaboración de un cuestionario de clima laboral.
- Elaboración de un cuestionario sobre ergonomía en el trabajo.
- Participación en el voluntariado corporativo medioambiental, social y voluntariado educativo.
- Habilitación de un canal de denuncias ante de la identificación de casos de corrupción de empleados, colaboradores y proveedores: "Compliance Program".
- Plan de oficina Verde (en marcha desde el 2011): uso de energía renovable, cero plásticos de un solo uso, reducción del consumo del papel y agua en las oficinas, opción online de la documentación relacionada con el viaje.
- Control de la calidad del viaje mediante un cuestionario post-viaje.
- Puesta a disposición de encuesta sobre los ODS que más relevancia tienen para sus clientes, para su posible incorporación a la estrategia de la empresa.
- Elaboración de un video para fomentar la responsabilidad social y la sostenibilidad durante el viaje.
- Adaptación del viaje para personas con movilidad reducida.
- Divulgación de la RSC hacia sus proveedores.
- Establecimientos de criterios éticos vinculados a los derechos humanos, anticorrupción, igualdad de oportunidades y género, gestión sostenible, entre otros.

Proyecto destacado

Calculadora propia de CO2 (2020)



Con el objetivo de minimizar el impacto ambiental y las emisiones de CO2 en el proceso del viaje, Tarannà Viajes con Sentido ha impulsado una campaña para sus viajeros, con el objetivo de sensibilizar al consumidor sobre las emisiones que genera, poniendo a disposición de las personas viajeras (en su página web) una calculadora de emisiones de CO2 y ofreciendo la posibilidad de participar en proyectos medioambientales gracias a la entidad ECODES (<https://ecodes.org/>). Con esta acción se contribuye con el ODS 17. generando alianzas y colaboraciones con ONG y entidades sin ánimo de lucro como ECODES, FAADA, BAC, Somenergía, AVAN, ASDENT, Alegría con Gambo (Etiopía), Open Eyes (India), Casas del Aire, etc.

- Control y cálculo de emisiones de efecto invernadero propias a través del Acords Voluntaris de la Generalitat (medición de consumo energético anual de la empresa) y su compensación con ECODES (dentro de los proyectos ambientales).

EL HOTEL JARDÍN TECINA

Subsector: Alojamiento

Descripción

El Hotel Jardín Tecina es un complejo turístico comprometido con el desarrollo sostenible y el cuidado medioambiental. Declara que desde que reporta sus informes de sostenibilidad, han logrado reducir su huella de carbono, un impacto positivo en el medio ambiente y contribuir al desarrollo económico del territorio.

www.jardin-tecina.com

Grupos de interés afectados

Personas trabajadoras
Clientes
Proveedores
Tour operadores

Buenas prácticas destacadas

- Fomento de estilo de vida saludable.
- No discriminación en los procesos de contratación.
- Sensibilización y formación en materia de igualdad de género. Creación de un Comité de Igualdad.
- Formación en materia de sensibilización ambiental.
- Elaboración de un Manual de Buenas Prácticas Ambientales para las personas trabajadoras.
- Priorización de la contratación de proveedores locales (el 69 % son proveedores locales, el resto regionales del ámbito de Canarias).
- Introducción de un criterio ambiental en la compra de productos de limpieza y papel de oficina (con etiqueta ecológica u otro reconocimiento oficial).
- Reciclaje de papel/cartón, plásticos/envases, tubos fluorescentes y aparatos electrónicos. Erradicación del plástico de un solo uso.
- Instalación de surtidores de agua filtrada y entrega al personal de botellas de aluminio reutilizables.
- Formación accesible para todos los trabajadores. Planificación y consulta a las personas empleadas sobre sus necesidades formativas.
- Promoción de hábitos de consumo y producción sostenible.
- Impulso de la transparencia de la organización hacia sus grupos de interés.
- Realización de un estudio de ergonomía para mejorar el puesto de trabajo de las camareras de piso.
- Puesta a disposición del personal de un fisioterapeuta.
- Colaboración con entidades de ámbito local y regional como Fundación Loro Parque, Asociación Española Contra el Cáncer (AECC), Acción Contra el Hambre, Right to Play, SOS Aldeas Infantiles y Fundación Theodora.
- Comunicación con sus grupos de interés sobre la iniciativa de Pacto Mundial y sobre posibles acciones y proyectos en materia de responsabilidad social que le puedan resultar de interés.
- Comunicación hacia las empresas colaboradoras, proveedores y otros grupos de interés sobre sus acciones de responsabilidad social.
- Ayudas a las personas trabajadoras para la compra del material escolar de sus hijos.
- Descuentos en billetes y alojamientos, dentro del hotel y con clientes con los que se ha suscrito un acuerdo de colaboración.
- Realización de jornadas de sensibilización y educación ambiental dirigidas a los trabajadores/as, a clientes y a la ciudadanía local.

Proyectos destacados:

Eco Finca Tecina



Eco Finca es un proyecto de finca ecológica basado en los principios de la permacultura, un diseño agrícola basado en los patrones y las características del ecosistema natural. Han creado un hábitat sobre 9.500m² dividido en 19 parcelas, en el cual se combina la vida de los seres humanos de una manera respetuosa y beneficiosa con la de las plantas y los animales. Los clientes pueden disfrutar de esta cosecha ecológica en los menús de uno de sus Restaurantes.

Cada martes ofrecen una visita guiada para dar a conocer el proyecto.

- Acción de reforestación y educación ambiental para altos cargos de la entidad, personas trabajadoras, clientes, autoridades y empresas colaboradoras.

Política de Protección de la Infancia y Protocolo/guía de actuación ante sospecha de abuso infantil.



Dejando patente su compromiso hacia la protección de la infancia y dada la naturaleza de los servicios ofertados la empresa ha elaborado una Política de Protección de la infancia la cual proporciona una serie de prácticas para prevenir el abuso y la explotación infantil en sus instalaciones. El objetivo es informar al personal de la empresa sobre el abuso infantil y promocionar en el establecimiento y fuera de él, un entorno seguro para los niños/as.

Colabora con entidades de protección de la infancia como Right to Play, SOS Aldeas Infantiles.

QUINTA MENORCA BY PORTBLUE BOUTIQUE

Subsector: Alojamiento

Descripción

La **Quinta Menorca by Portblue Boutique** es una empresa hotelera que pertenece a la cadena hotelera PORTBLUE HOTEL GROUP, ubicado en las playas de Son Xoriguer y Cala'n Bosch y la cual presenta un fuerte compromiso con el entorno natural, el valor cultural y social del territorio en el que opera y de las condiciones laborales de su equipo profesional.

www.portbluehotels.com

Grupos de interés afectados

Proveedores
Sector público
Comunidad

Buenas prácticas destacadas

- Política de no discriminación en la contratación. Contribución a la igualdad de género y a la reducción del edadismo.
- Se prioriza el trabajo y la contratación de proveedores locales.
- Priorización de la compra de productos a granel y adquisición de envases de mayor tamaño.
- Eliminación de los artículos de un solo uso, contando con productos de material compostable.
- Se realiza una comunicación ambiental con los proveedores.
- Control de los consumos energéticos, de combustibles y de agua.
- Medición de las emisiones de CO2 procedentes de los consumos energéticos directos.
- Análisis de los residuos generados de forma anual. Se pesan los residuos banales de la cocina, el bar y el restaurante.
- Colaboración con la "Fundación SEUR" en la que se recauda dinero por medio de la recogida de tapones de plástico.
- Convenio de Colaboración con la entidad "Incorpora de la Caixa" y "Cáritas Diocesana de Menorca" para favorecer la inclusión de colectivos vulnerables en el mundo laboral.

Proyectos destacados:

Evaluación de su progreso a través del análisis de indicadores que realiza por medio de la **herramienta de Indicadores sostenibles (indicadoresostenibles.com)** que además les permite hacer una comparativa benchmarking, gracias a la comparación con otros hoteles que utilizan esta herramienta.

Colaboraciones



Participación en la campaña del **Día Mundial del Medio Ambiente** (5 de junio) dirigida a los clientes y la sociedad en general, impulsada por la "**Xarxa de Hoteles Sostenibles de Baleares**", en colaboración con otras entidades.



Acuerdo de colaboración con el **Consell Insular de Menorca** en la ejecución del proyecto "**Llatzaret Visibles**" para trabajar por la orientación e inserción laboral. Este acuerdo de colaboración tiene por objeto contratar personas mayores de 35 años, parados de larga duración y preferentemente, sin prestaciones o subsidios de paro.

Acuerdos de colaboración **con artistas y productores locales** para la cesión de puntos de exposición y venta de obras de arte, en puntos estratégicos del hotel.



Acuerdo de colaboración para la formación práctica en centros de trabajo con la "**Escuela de Hostelería y Turismo CETT**" y con el "**Hotel & Tourism Business School Vatel**".

Acuerdo de colaboración con la **Fundación UNICEF** para el programa de "Hoteles Amigos" que tiene como objetivo la captación de fondos y la difusión de los valores de la entidad social, entre clientes, empleados y proveedores. Se les comunica a los clientes que 1€ del importe de su factura se destinará para UNICEF.



Organización de eventos solidarios a favor de la **Asociación Española Contra el Cáncer (AECC)**.

MONTAÑA SELECCIÓN S.L

Subsector: Restauración

Descripción

Montaña Selección S.L es un restaurante ubicado en Valencia, que concientes de su papel en la lucha contra el cambio climático, ha adquirido un fuerte compromiso con la responsabilidad social y ambiental.

www.emilianobodega.com

Grupos de interés afectados

Clientes
Empleados
Proveedores

Buenas prácticas destacadas

- Sensibilización hacia los empleados en materia ambiental.
- Sensibilización dirigida hacia los clientes sobre sostenibilidad ambiental, social y cultural.
- Fomento de la diversidad de la plantilla en la entidad, desechado criterios de selección como la edad, el sexo, la nacionalidad, entre otros.
- Plan de formación a las personas empleadas.
- Incorporación de un Perfil de Sostenibilidad como responsable del control, seguimiento y verificación de todas aquellas cuestiones y proyectos relacionados con la responsabilidad social de la entidad.
- Apoyo en la erradicación del trabajo infantil/forzoso.
- Inserción y accesibilidad de personas con discapacidad.
- Impulso de la conciliación familiar en la empresa.
- Fomento de la igualdad de género.
- Reciclaje de papel, plásticos, vidrios y restos orgánicos.
- Priorización del uso de vidrio retornable y limitación del uso de envoltorio de plástico.
- El Aceite, los tóners de impresora y los RAEE, se entregan a gestores autorizados.
- Los tapones de corcho de las botellas de vino son reciclado y se destina al "Proyecto Azalea".
- Maximización del uso de energías renovables.
- Evaluación de proveedores en cuanto a requisitos legales y aspectos de RSC, priorizando la contratación de los mismo.
- Compras de productos certificados como ecológicos y biodegradables, con el mínimo de embalaje y que no sean tóxicos o contaminantes.
- Reducción del uso de papel en todas su aplicaciones: comunicaciones internas y externas, agendas, reservas, comandas, entre otros.
- Utilización de diversos medio de comunicación digitales para la comunicación con los clientes y proveedores.
- Fomento de la calidad en la entidad por medio de la consulta a los empleados, clientes y resto de grupos de interés.
- Impulso de la transparencia de la entidad hacia los grupos de interés.

Proyecto destacado:

Proyecto de Agrodiversiad "Vuelta a las Raíces".



Participación del "Plan de Diversidad Agraria" de la Comunidad Valenciana, en colaboración con el "Servicio de Producción Ecológica" de Carcaixent de la GVA y la Fundación Global Nature con el objetivo de preservar los recursos fitogenéticos y el patrimonio agrícola, mediante el apoyo a la economía local. Casi el 60% de los productos y elaboraciones de la empresa provienen de materias primas procedentes del territorio o de proveedores de la Comunidad Valenciana.

GRUPO GF HOTELES

Subsector: Alojamiento

Descripción

Grupo GF Hoteles es la marca comercial de la cadena hotelera de Grupo Fedola, una empresa tinerfeña basada en el trabajo bien hecho, en el valor de las personas y en la certeza de que los buenos resultados son producto de las buenas decisiones.”

GF Hoteles presenta sus memorias de sostenibilidad para diferentes alojamientos, mostrando un fuerte compromiso con la personas, la organización y el entorno.

www.gfhoteles.com

Grupos de interés afectados

Personas trabajadoras
Comunidad local

Buenas prácticas destacadas

- Realización de una encuesta de satisfacción del cliente con periodicidad bimensual.
- Elaboración y suministro de una encuesta de clima laboral para conocer las necesidades y sugerencias de las personas empleadas para mejorar la gestión con los empleados/as.
- Facilitan el acceso al mercado laboral de personas con diversidad funcional.
- Facilitan el acceso a personas con diversidad funcional a las instalaciones.
- Implantación de un plan de igualdad: uso igualitario entre hombres y mujeres de las medidas de conciliación familiar, fomento de actividades extraescolares durante periodos vacacionales, difundir la posibilidad de solicitar periodos de excedencia para el cuidado de los hijos menores de 3 años, entre otros.
- Impulso de la formación y utilización de la formación bonificada, priorizando la posibilidad de la formación online.
- Incremento de la formación en Prevención de Riesgos Laborales.
- Elaboración de un plan de formación relacionados con los Protocolos Covid-19.
- Más del 90% de las compras se realizan a proveedores de kilómetro cero, contribuyendo al desarrollo de la economía local, y reduciendo el impacto ambiental del proceso compra y suministro.
- Impulso y fomento de la colaboración con entidades, y asociaciones del ámbito canario, generando alianzas y traduciéndose en proyectos con elevada responsabilidad social.
- La empresa comparte valor con sus grupos de interés, mediante la asistencia a jornadas, presentaciones y encuentros, y colaborando con entidades del sector social.
- Sensibilización, y trabajos de apoyo de prevención y lucha contra el cáncer.

Proyecto destacado:



Site de comunicación interna.

Esta herramienta a disposición de todo el grupo hotelero, se desarrollo ante la necesidad de mejorar y facilitar la comunicación entre la empresa y sus personas trabajadoras, en momentos de crisis sanitaria causada por el Covid-19. Entre los objetivos que se esperaban conseguir, destacan:

- **Reducción de la incertidumbre**, gracias a mensajes institucionales.
- **Generación de sentimientos de pertenencia**, reforzando la confianza y manteniendo un buen clima laboral.
- Impulso de la **transformación digital** de la corporación.
- Facilitación del **acceso a contenidos multimedia**.

ANEXOS

Anexo 1: Normas certificables, protocolos y guías de referencia

En este anexo se pueden consultar distintos tipos de modelos, esquemas y normas certificables, así como protocolos y guías de referencia que pueden ser usadas por las pymes turísticas para mejorar el desempeño de sus empresas.

GRI - Global Reporting Initiative

La Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative o GRI) es un estándar internacional para uso voluntario por parte de organizaciones que deseen reportar sobre las dimensiones económicas, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios. Hoy en día la guía GRI es el principal estándar internacional para la elaboración de memorias de sostenibilidad. <https://www.globalreporting.org/>.

10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

El Pacto Mundial de la ONU (Organización de Naciones Unidas) es la iniciativa por la sostenibilidad corporativa más grande del mundo impulsada por las Naciones Unidas. Es un llamamiento a las empresas y organizaciones a que alineen sus estrategias y operaciones con Diez Principios universales sobre derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción y al mismo tiempo promueve los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el sector empresarial. <https://www.pactomundial.org/>.

Norma internacional SA 8000.

La norma internacional SA 8000 de Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social de SAI (Social Accountability International). Es un modelo que se centra más en el área de condiciones laborales, Seguridad y Salud en el trabajo, derechos sindicales, trabajo infantil, horarios y salarios. Existe una guía de aplicación que puede consultarse en: <https://sa-intl.org/>.

Norma SG21 Sistema de gestión ética y socialmente responsable.

Es la primera norma europea que permite implantar, auditar y certificar un sistema de gestión ética y socialmente responsable. Desarrollada por Forética, Asociación de Empresas y Profesionales de la Responsabilidad Social Empresarial en España. Incluye la integración de los factores medio ambientales, además de los correspondientes al entorno social y buen gobierno de las organizaciones (relaciones de la empresa con sus grupos de interés, como clientes y consumidores, proveedores, empleados, entorno ambiental, accionistas, competencia, entorno social y Administración). <https://foretica.org/sge21/>.

Norma UNE 165010 EX.

Esta norma desarrolla un sistema de gestión de Responsabilidad Social de la Empresa para mejorar la actividad de las organizaciones con relación a la RSE y su impacto en la sociedad, medio ambiente y comportamientos éticos, sociales, laborales y económicos. Considera los tratados internacionales ambientales para la prevención del cambio climático, los Derechos Humanos contemplados por la ONU y los convenios de la OIT. Elaborada por el único Organismo de Normalización de España UNE (antiguamente Asociación Española de Normalización), designado por el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad ante la Comisión Europea. <https://www.une.org/>



GLOBAL REPORTING INITIATIVE O GRI ES EL PRINCIPAL ESTÁNDAR INTERNACIONAL PARA LA ELABORACIÓN DE MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD



Norma ISO 26000.

La norma ISO 26000 constituye una guía internacional de Responsabilidad Social desarrollada por ISO (International Standard Organization) con objetivo de orientar a las organizaciones (públicas y privadas) sobre cómo implementar la Responsabilidad Social Empresarial. La norma ISO 26000 es una guía resultante del consenso entre expertos internacionales representantes de los principales grupos de interés y está diseñada para animar y fomentar la implantación de las mejores prácticas de Responsabilidad Social a nivel internacional. Se trata de una norma no certificable. <https://www.iso.org/>.

Norma ISO EN UNE 20121.

Esta norma especifica los requisitos de un sistema de gestión de la sostenibilidad de eventos y permite a cualquier organización que gestione cualquier tipo de evento o actividad relacionada con el mismo desarrollarlo mediante la aplicación de criterios de sostenibilidad. Incorpora criterios para las diferentes etapas y actividades: diseño, planificación, realización, implementación, revisión y actividades posteriores al evento sostenible.

Sirve de ayuda a las organizaciones a realizar eventos más eficientes, reduciendo costes, las emisiones de carbono, los residuos y mejorando la gestión de la biodiversidad de los espacios. <https://www.une.org/>.

Esquemas privados en materia de sostenibilidad.

Las diferentes entidades de certificación acreditadas en España por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) desarrollan esquemas privados en materia de sostenibilidad, RSC (Responsabilidad Social Corporativa), ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible) o Buen Gobierno, entre otros esquemas, que pueden ser visibilizados en sus páginas web.

Aportamos en esta guía un enlace a la página web de ENAC donde pueden conocer las entidades de certificación acreditadas en España y dónde podrán consultar los esquemas acreditados con los que trabajan accediendo a sus páginas web. <https://www.enac.es/>.

Otras normas que benefician indirectamente: Destinos Turísticos Inteligentes.

Son las únicas normas existentes a nivel internacional en el ámbito de los Destinos Turísticos Inteligentes (DTI) y proporcionan apoyo al modelo de Destino Turístico Inteligente, posibilitando a todos los destinos interesados profundizar en la normalización de algunos aspectos del DTI.

Las normas han sido impulsadas por **SEGITTUR** - España, a través de la creación del Subcomité 5 Destinos Inteligentes (SC5) dentro del Comité Técnico de Normalización AEN/CTN 178 Ciudades Inteligentes, de UNE. El concepto de Territorio Inteligente es una prioridad de las estrategias de la Unión Europea en su Horizonte 2020. España se está posicionando como país puntero debido a que se han establecido marcos de referencia para el desarrollo de la gestión de los territorios Smart, estructurándose en torno a las normas creadas en el CTN 178 de Smart Cities.

Estas normas de Destinos Turísticos Inteligentes son las que se listan a continuación:

- **UNE 178501 del Sistema de Gestión de un Destino Turístico Inteligente.** Las evaluaciones de la conformidad de los destinos turísticos inteligentes según esta norma, tiene como ejes la innovación, tecnología, accesibilidad universal, sostenibilidad y gobernanza.
- **UNE 178502 de Indicadores y herramientas del Destino Turístico Inteligente.**
- **UNE 178503 de Semántica aplicada a los destinos inteligentes.**
- **UNE 178504 del Hotel digital inteligente y conectado.**

<https://www.une.org/>



EL CONCEPTO DE TERRITORIO INTELIGENTE ES UNA PRIORIDAD DE LAS ESTRATEGIAS DE LA UNIÓN EUROPEA Y ESPAÑA SE ESTÁ POSICIONANDO COMO PAÍS PUNTERO



Anexo 2: Algunos programas, normas y etiquetas específicamente de turismo sostenible a nivel mundial



Global Sustainable Tourism Council

Criterios GSTC

El Consejo Mundial de Turismo Sostenible gestiona los Criterios GSTC, estándares mundiales para la sostenibilidad en viajes y turismo y otorga la acreditación internacional para Organismos de Certificación de turismo sostenible. Respalda por las Naciones Unidas, el GSTC es la principal autoridad mundial en proporcionar orientación para el desarrollo y la gestión de prácticas de sostenibilidad en viajes y turismo.

Los Criterios para la Industria tiene dos conjuntos de Indicadores de Desempeño sugeridos, para Hoteles y para Operadores Turísticos:

1. Criterios para la Industria + indicadores de desempeño sugeridos para Hoteles.
2. Criterios para la Industria + indicadores de desempeño sugeridos para Operadores Turísticos.

El Consejo Mundial de Turismo Sostenible acredita a organismos para:

- Certificación para destinos.
- Certificación para tour operadores.
- Certificación de hoteles y alojamientos.

<https://www.gstccouncil.org/criterios-gstc/?lang=es>



Green Globe

Es un sistema de certificación a nivel mundial en materia de turismo sostenible. Se trata de una ecoetiqueta aplicable a todo tipo de actividades turísticas, tanto para empresas turísticas (hoteles, tour operadores, otros alojamientos) como para destinos turísticos y está basada en los principios de la Agenda 21. El certificado de empresa se utiliza para evaluar los trabajos realizados en 20 sectores distintos de la industria turística, entre los que está el alojamiento, las estancias en granjas y las zonas de camping. Se compone de 337 indicadores que varían según el área geográfica y los factores locales.

<https://www.greenglobe.com/>



EL GSTC ES LA PRINCIPAL AUTORIDAD MUNDIAL EN PROPORCIONAR ORIENTACIÓN PARA EL DESARROLLO Y LA GESTIÓN DE PRÁCTICAS DE SOSTENIBILIDAD EN VIAJES Y TURISMO



Hay dos conjuntos de Criterios: Criterios GSTC para Destinos dirigidos a los responsables de las políticas públicas y los administradores de destinos, y los Criterios GSTC para la Industria dirigidos a hoteles y operadores turísticos. Los Criterios GSTC son la base del rol del GSTC como Organismo de Acreditación global para Programas de Certificación que certifican que los hoteles / alojamientos, operadores turísticos y destinos que cuentan con políticas y prácticas sostenibles. El GSTC no certifica directamente ningún producto o servicio; pero acredita a los que sí lo hacen.



Green Key

Es el certificado que concede la FEE (Foundation for Environmental Education) y que asegura la observación de los estándares establecidos por esta organización para la gestión medioambiental en establecimientos de hostelería (hoteles y hostales, pequeños alojamientos, centros de conferencias, restaurantes y atracciones, campings y parques de vacaciones,) que cubren las mismas 13 áreas de criterios: energía, áreas verdes, actividades verdes, responsabilidad social corporativa, administración, residuos, gerencia ambiental, información al cliente, agua, lavado y limpieza, alimentación y bebidas, ambiente interior, participación del personal.



Sello Travelife

Es un sello otorgado por la plataforma Travelife, organización que ayuda a las empresas turísticas comprometidas con la sostenibilidad, en temas de formación, gestión y también certificación. Este sello, ha sido diseñado como un sistema que ayuda a operadores turísticos y agencias de viajes a mejorar en la gestión ambiental y social mediante el cumplimiento de unos criterios de sostenibilidad. Igualmente el sello Travelife se configura como una herramienta para mejorar las relaciones entre pymes turísticas y sus grupos de interés, especialmente con sus socios en la cadena de proveedores.



Ecolabel ECEAT / Ceres Ecolabel

ECEAT es el centro europeo de agroturismo ecológico. Esta red europea promueve el uso sostenible del suelo y el desarrollo rural, elaborando modelos donde medio ambiente, agricultura y turismo se interrelacionen y beneficien mutuamente. Cuenta actualmente con más de 1.500 alojamientos turísticos sostenibles con implantación en 22 países europeos. En España, la certificación ECOLABEL ECEAT la gestiona la Fundación Ecoagroturismo mediante el proyecto Ceres Ecotur.

<http://www.eceat.org/>

<https://www.ecotur.es/turismo-ecologico-responsable>



Etiqueta Ecológica Europea ECOLABEL.

Es la etiqueta ecológica europea y se basa en el Reglamento (CE) nº 66/2010, de 25 de noviembre de 2019, cuya meta básica es orientar a los consumidores europeos hacia productos y servicios con efectos menos perjudiciales para el medio ambiente durante todo su ciclo de vida. Promueve aquellos productos y empresas que gestionan eficazmente los recursos y practican políticas de protección del medio ambiente. La etiqueta desarrollada considera las tres principales fases del ciclo de vida del servicio ofrecido por el alojamiento turístico: compra, prestación del servicio y producción de residuos.

<https://ec.europa.eu/environment/ecolabel/>

Guía para la obtención de la etiqueta ecológica europea destinada a los servicios de alojamiento turístico https://www.miteco.gob.es/es/calidad-y-evaluacion-ambiental/temas/etiqueta-ecologica-de-la-union-europea/guia_tur_tcm30-185100.pdf



Sello de la Q de Calidad Turística.

El Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) ha orientado sus estrategias al desarrollo de normas que han sido reconocidas por UNE. Algunos subsectores para los cuales este sello está disponible son: Alojamientos Rurales, Balnearios, Campings y Ciudades de Vacaciones, Campos de Golf, Convention Bureaux, Destinos Turísticos Inteligentes, Espacios Naturales Protegidos, Estaciones de Esquí, Formación de Guías Turísticas, Hoteles y Apartamentos Turísticos, Museos, Ocio Nocturno, Oficinas de Información Turística, Palacios de Congresos, Patronatos de Turismo, Playas, Puertos Deportivos, Servicios de Azafatas, Servicios de Restauración, Servicios Turísticos de Intermediación, Tiempo Compartido, Transportes Turísticos, Turismo Activo, Turismo de Salud, Turismo Industrial.

<https://www.calidadturistica.es/>



Sello 'Safe Tourism Certified'

Lanzado en mayo 2020 por el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE) es una marca de garantía y certificación de implantación del Sistema de Prevención de Riesgos para la Salud frente a la COVID-19.

Especificación ISO/PAS 5643

Establece los requisitos y recomendaciones para prevenir el contagio por coronavirus SARS-CoV-2 en las organizaciones turísticas con el fin de proteger tanto a empleados como a turistas y residentes y prestar servicios turísticos más seguros para todos. Publicada en mayo 2021, ha sido liderada por España, a través de la Asociación Española de Normalización, UNE, miembro español de ISO y el Instituto para la Calidad Turística Española (ICTE), con el respaldo de la Secretaría de Estado de Turismo del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. La serie de Especificaciones UNE 0066 Medidas para la reducción del contagio por SARS-CoV-2, dieron origen al documento internacional ISO/ PAS 5643.



BIOSPHERE

Certificación de Turismo Sostenible de Biosphere

Certificación privada reconocida por muchas administraciones públicas. Biosphere es un sistema integral de gestión, reconocimiento y certificación de un territorio, destino, empresa, servicio o producto. La certificación Biosphere está disponible para alojamientos (hoteles, camping, alquiler vacacional, alojamiento rural, albergues), sitios de interés turístico (museos y centros de interpretación), turismo activo y de aventuras (turismo deportivo de altura, turismo activo de naturaleza), deporte y bienestar (balnearios y spas, puertos deportivos, estaciones de esquí, campos de golf), parques de atracciones (parques de atracciones y acuáticos, acuarios y zoológicos), eventos (palacios de congresos y centros de convenciones; cumbres, festivales y congresos), transporte (alquiler de vehículos, transporte de turistas), restauración (lifestyle para bares y cafeterías; restaurantes), otros servicios (tour operadores; tiendas y comercios).

<https://www.biospheretourism.com/es>

Certificación de Red Destino Turístico Inteligente

Metodología que aporta un enfoque integral y plantea una estrategia de futuro basada en la gobernanza, la sostenibilidad, la accesibilidad, la innovación y la tecnología como ejes vertebradores. La certificación de Destino Turístico Innovador otorga la garantía a dicho destino que se consolida sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantiza el desarrollo sostenible del territorio turístico, siendo accesible para todos, que facilita la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino mejorando la calidad de vida del residente.

La Secretaría de Estado de Turismo lidera el proyecto DTI, pionero a nivel internacional, impulsado y gestionado por SEGITTUR, cuyo objetivo es implantar un nuevo modelo de mejora de la competitividad y desarrollo turístico basado en la gobernanza y la corresponsabilidad turística. Esta iniciativa, surgida del Plan Nacional e Integral de Turismo 2012-2015, genera los mecanismos adecuados para facilitar la rápida incorporación de innovaciones en los destinos.

Para continuar con los puntos de elaboración de la memoria de sostenibilidad pulse [aquí](#)

Anexo 3: Herramientas

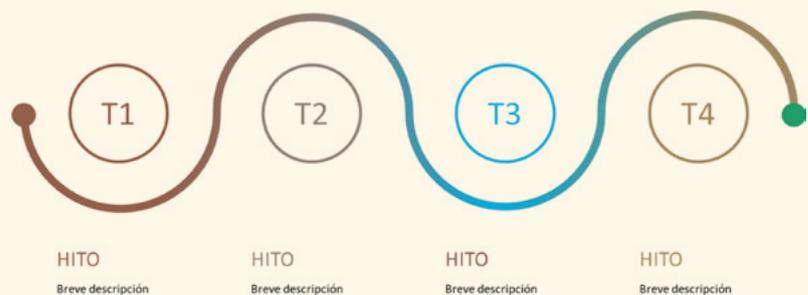
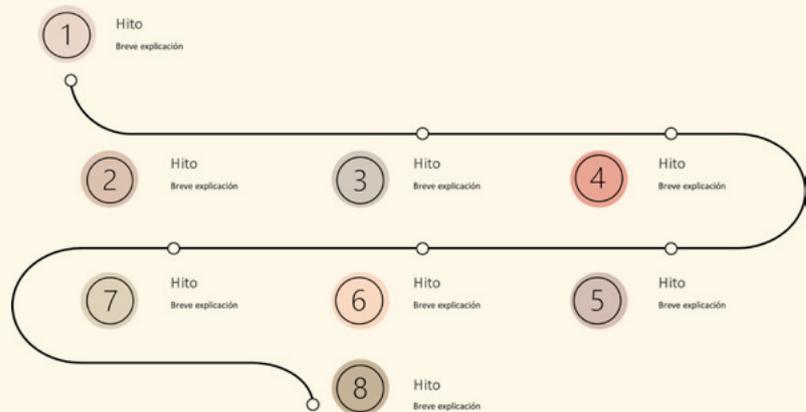
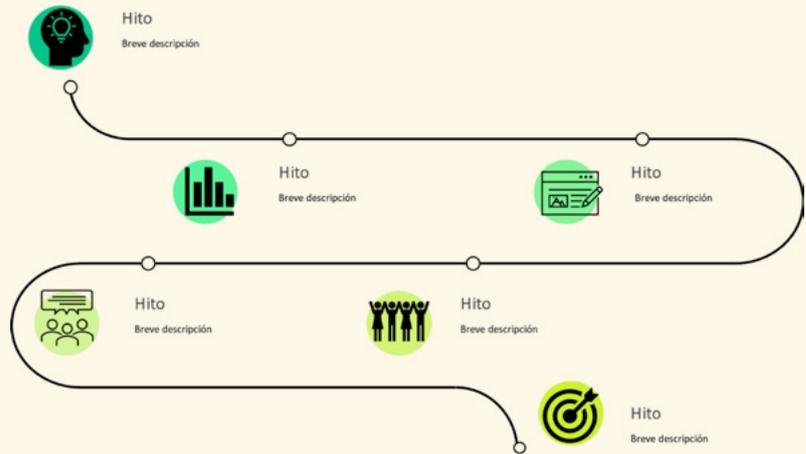
1. CRONOGRAMA DE HITOS EMPRESARIALES: EJEMPLOS

El desarrollo de toda actividad conlleva esfuerzos estratégicos para posicionarse como pyme turística en el mercado, el cuál cada vez es más competitivo y demandante. Por esta razón, es importante poner en valor todas aquellas acciones y acontecimientos que han llevado a la pyme a ser lo que es a día de hoy.

A continuación, se muestran diferentes modelos para la representación de estos hitos empresariales, para seleccionar el que más se adecúe a su pyme y a su estilo de marca.

Para ver la descripción de los hitos y sus ejemplos, o continuar con el siguiente paso de la elaboración de la memoria pulse [aquí](#)

Ejemplos



2. DEFINICIÓN PROPÓSITO, MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Para volver a la definición de estos términos y/o continuar con el siguiente paso de la elaboración de la memoria de sostenibilidad pulse [aquí](#)

DEFINICIÓN DEL PROPÓSITO:

Para la definición del **propósito empresarial**, se establecen una serie de preguntas:

- ¿Para qué existimos?
- ¿Cómo queremos aportar en la sociedad un cambio con nuestra actividad?
- ¿Qué futuro social queremos conseguir?
- ¿Cómo aportamos valor a nuestra sociedad?

Ejemplo de propósito en pyme de experiencias turísticas

Crear experiencias únicas en nuestros clientes que eduquen en el respeto hacia el medio ambiente a través del contacto con la naturaleza y la diversidad de especies que enriquecen nuestro planeta.

DEFINICIÓN DE LA MISIÓN:

Para definir la **misión de nuestra pyme**, nos ayudará responder algunas de las siguientes preguntas:

- ¿Quiénes somos?
- ¿Qué hacemos?
- ¿Cuál es nuestro negocio?
- ¿Dónde lo hacemos?
- ¿Qué buscamos?
- ¿A qué nos dedicamos?
- ¿Por qué lo hacemos?
- ¿Cuál es nuestra razón de ser?
- ¿Quién es nuestro público objetivo?
- ¿Para quién trabajamos?
- ¿Cuál es nuestro ámbito geográfico de acción?
- ¿Cuál es nuestra ventaja competitiva?
- ¿Qué nos diferencia de los competidores?

Ejemplo de misión en una Agencia de viajes

La comercialización de servicios de viajes, satisfaciendo las necesidades de los clientes por encima de sus expectativas, brindándoles productos de calidad y con excelencia en el servicio.

DEFINICIÓN DE LA VISIÓN:

Para la definición de la **visión de nuestra pyme**, nos ayudará responder a las siguientes preguntas:

- ¿Qué quiero lograr?
- ¿Dónde quiero estar en el futuro?
- ¿Para quién lo haré?
- ¿Ampliaré mi zona de actuación?
- ¿Cuál es la imagen deseada de nuestro negocio?
- ¿Cómo seremos en el futuro?
- ¿Qué haremos en el futuro?
- ¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro?

Ejemplo de visión en una pyme de turismo activo

Ser referentes en el sector en nuestra comunidad autónoma, destacando por aspectos como; calidad óptima, precios competitivos, innovación en servicios y excelencia en el servicio prestado

DEFINICIÓN DE LOS VALORES:

Responder a las siguientes preguntas nos ayudará a definir nuestros valores empresariales:

- ¿Cómo somos?
- ¿En qué creemos?

Ejemplo de valores en una pyme dedicada a la restauración

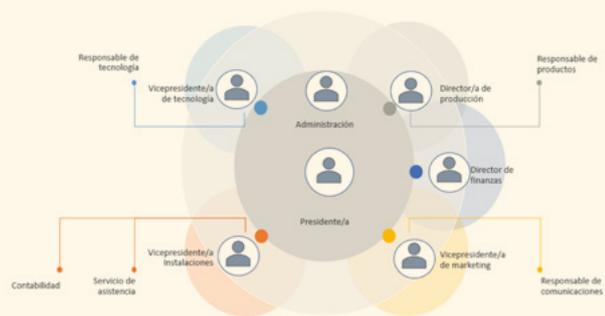
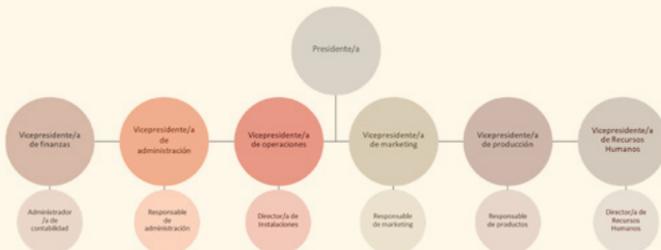
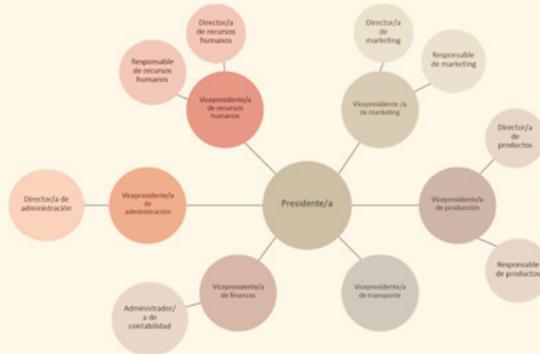
- Eficiencia: implantando procedimientos eficientes y desarrollando el talento interno.
- Creatividad: apostando por la i+d, adaptándose a las necesidades del mercado.
- Optimismo: creando un ambiente laboral positivo.
- Respeto: ante los clientes, reflejando la capacidad de crear valor.
- Diálogo: aportar transparencia en todos los procesos y acciones.

3. ORGANIGRAMAS: EJEMPLOS

A continuación, se muestran ejemplos sobre distintas formas de representar la estructura de la PYME:

Para volver a ver la definición y/o continuar con el siguiente paso de la memoria pulse [aquí](#)

Ejemplos



4. DEFINICIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

A la hora de gestionar adecuadamente las partes interesadas (Grupos de interés o stakeholders) se debe seguir una serie de pasos para analizar correctamente a las mismas:

1. Categorización de los grupos de interés:

- **Internos:** Cualquier individuo o grupo que forme parte o se vea afectado por la pyme, obteniendo algún beneficio o perjuicio englobado dentro de las fronteras de la pyme.
- **Externos:** Individuo o grupo relacionado o afectado por las actuaciones de la pyme y que no forma parte de ella.

2. Priorización de grupos de interés:

Se evaluarán según su relevancia aquellos grupos de interés sobre los que la pyme ha definido mayor o menor poder de influencia, así como el interés hacia las mismas a través de un rango numérico cuyos valores están comprendidos entre 1 y 10, siendo 1 el menor valor como grupo interesado y 10 como aquel grupo interesado vital para la comprensión de sus necesidades y expectativas

Grupos de interés	Grado de relevancia (1-10)	
	Externos	Internos
Cientes	10	
Proveedores	5	
Subcontratistas	8	
Externos		
Entidades financieras	6	
Medio ambiente	7	
Administraciones públicas	6	
Competidores	5	
Internos		
Dirección		8
Personal		10

Se establecerá un grado de relevancia evaluado a través de un rango numérico cuyos valores están comprendidos entre 1 y 10, siendo 1 el menor valor como parte interesada y 10 como aquella parte interesada vital para la comprensión de sus necesidades y expectativas.



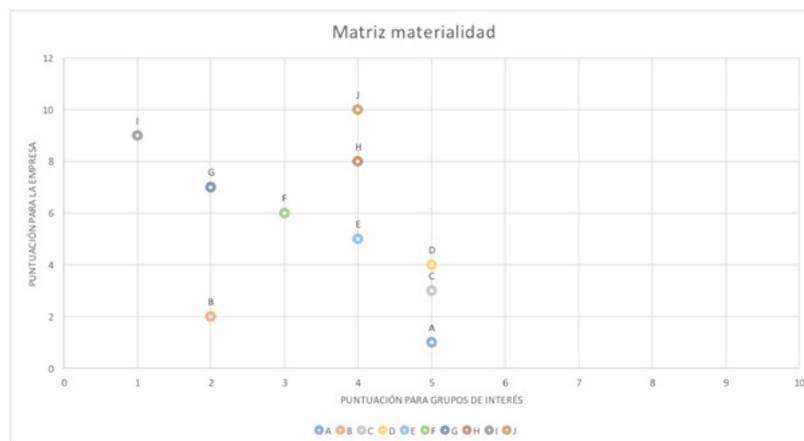
ANÁLISIS CUESTIONARIO

Para cada respuesta recibida a los cuestionarios, se debe realizar un análisis de las puntuaciones de cada asunto materiales. Es decir, que se debe introducir en el siguiente cuadro, cada puntuación de cada respuesta a cada asunto material. De esta forma, se obtiene una media de cada asunto material, la cual se representará en la matriz de materialidad.

Pregunta:	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	Cuestionarios recibidos									
Cuestionario 1	5	5	9	5	5	4	8	9	4	5
Cuestionario 2	4	4	8	4	6	4	8	3	1	6
Cuestionario 3	8	7	2	7	2	8	5	2	2	7
Cuestionario 4	6	2	2	6	2	5	4	2	2	4
Cuestionario 5	3	2	4	2	5	4	8	2	5	5
Cuestionario 6	2	2	5	2	8	8	1	2	8	5
Cuestionario 7	5	2	6	5	2	1	1	5	5	4
Cuestionario 8	9	5	5	8	2	1	6	2	4	8
Cuestionario 9	5	8	5	2	2	6	6	2	7	5
Cuestionario 10	4	5	4	2	2	6	5	5	6	5
Cuestionario 11	8	8	8	2	5	5	5	8	2	4
Cuestionario 12	1	6	1	2	2	5	4	5	2	8
Cuestionario 13	1	5	2	2	5	4	8	8	5	6
Cuestionario 14	6	2	5	5	9	8	1	5	8	5
Cuestionario 15	5	7	9	9	5	1	1	2	2	4
Cuestionario 16	4	8	5	5	4	1	6	3	2	5
Cuestionario 17	8	6	4	4	8	6	8	5	4	4
Cuestionario 18	1	3	8	8	7	7	5	2	2	5
Cuestionario 19	6	5	1	1	7	6	5	8	4	8
Cuestionario 20	2	4	5	6	8	6	8	4	5	8
Sumatorio de las puntuaciones:	93	96	98	87	96	96	103	84	80	111
Nº personas que han contestado las encuestas:	20									
Respuesta media:	4,65	4,8	4,9	4,35	4,8	4,8	5,15	4,2	4	5,55

MATRIZ DE MATERIALIDAD

Tema material:	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
Puntuación media para los grupos de interés	5	2	5	5	4	3	2	4	1	4
Puntuación para la empresa	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



6. DEFINICIÓN MATRIZ DAFO-CAME

El análisis DAFO-CAME se utiliza como herramienta para la toma de decisiones estratégicas, como síntesis del contexto interno y externo. El resultado esperado es un plan de acciones compuesto por

decisiones orientadas a la utilización de las fortalezas como apoyo a la estrategia, reduciendo las debilidades y su impacto en la operativa empresarial aprovechando las oportunidades y reduciendo la probabilidad de las amenazas en la pyme turística.

Guía técnica de aplicación DAFO:

Aspectos relevantes externos; referentes a oportunidades y amenazas de nuestro sector. Abarca diversas áreas:

MERCADO	Target, tamaño de mercado, comportamiento y tipología de compra, etc.
SECTOR	Tendencias, nuevos clientes, proveedores, etc.
COMPETENCIA	Competencia actual y potencial, distribución, publicidad, precios, etc.
ENTORNO	Factores económicos, políticos, legales, sociológicos, tecnológicos, etc.

*pueden existir otro tipo de factores que intervengan en los aspectos relevantes externos: medio ambiente, entorno social, situación económica global, etc.

Aspectos relevantes internos; referentes a fortalezas y debilidades de la pyme que originen ventajas o desventajas competitivas. Se basan en los siguientes factores*:

PRODUCCIÓN	Capacidad de producción, costes, calidad, innovación tecnológica, etc.
MARKETING	Línea de productos/servicios, imagen, posicionamiento, cuota en el mercado, precios, etc.
ORGANIZACIÓN	Estructura, proceso de dirección, control, cultura de la empresa, requisitos, etc.
PERSONAL	Selección, formación, motivación, remuneración, rotación, etc.
DESEMPEÑO AMBIENTAL	Metodologías de control operacional ambiental, cumplimiento de requisitos legales
DESEMPEÑO SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (SST)	Tipo modalidad preventiva, accidentes laborales previos, cumplimiento requisitos legales
FINANZAS	Recursos, endeudamiento, rentabilidad, liquidez, ausencia de innovación, etc.

*pueden existir otro tipo de factores que intervengan en los aspectos relevantes internos: requisitos legales aplicables, personal de la organización, etc.

Consejos para realizar un dafo:

- Documentar un listado respecto a aquellos factores clave que considere sobre su pyme turística. Determinará fortalezas y debilidades con dicho análisis.
- Para las oportunidades identificar fortalezas de su pyme y si éstas conducen a alguna oportunidad, o bien, si reduciendo alguna debilidad se detectan nuevas oportunidades a corto, medio o largo plazo.
- Detectar amenazas y debilidades de la pyme resultará ser más eficaz si se elabora no sólo por la dirección sino, también por el resto de personal de la pyme. Ofrece una visión completa e integral del análisis

Ejemplo DAFO

FACTORES INTERNOS**FORTALEZAS**

- RECURSOS TECNOLÓGICOS SUPERIORES
- MEJOR CAPACIDAD DE FABRICACIÓN
- VENTAJAS EN COSTES
- INNOVACIÓN DE PRODUCTOS
- BUENA IMAGEN ENTRE CLIENTES
- PRODUCTOS DIFERENCIADOS
- MEJORES CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD
- CAPACIDAD DIRECTIVA
- FLEXIBILIDAD ORGANIZATIVA
- IMPLICACIÓN DEL PERSONAL EN LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

DEBILIDADES

- NO HAY UNA DIRECCIÓN ESTRATÉGICA CLARA
- COSTES UNITARIOS MÁS ALTOS
- ATRASO EN I+D
- FALTA DE CONOCIMIENTO
- INCAPACIDAD DE FINANCIAR CAMBIOS
- EXCESO DE PROBLEMAS OPERATIVOS
- RENTABILIDAD INFERIOR A LA MEDIA
- INSTALACIONES OBSOLETAS
- FALTA DE EXPERIENCIA GERENCIAL
- POCA FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL

FACTORES EXTERNOS**OPORTUNIDADES**

- ENTRAR EN NUEVOS MERCADOS O SEGMENTOS
- ATENDER A GRUPOS ADICIONALES DE CLIENTES
- AMPLIACIÓN DE LA CARTERA DE PRODUCTOS PARA SATISFACER NUEVAS NECESIDADES
- CRECIMIENTO RÁPIDO DEL MERCADO
- DIVERSIFICACIÓN DE PRODUCTOS
- ELIMINACIÓN DE BARRERAS COMERCIALES EN LOS MERCADOS EXTERIORES ATRACTIVOS
- COMPLACENCIA ENTRE LAS EMPRESAS RIVALES

AMENAZAS

- CRECIENTE PODER NEGOCIACIÓN DE CLIENTE/PROVEEDOR
- INCREMENTO EN VENTAS DE PRODUCTOS SUSTITUTIVOS
- CAMBIO EN LAS NECESIDADES Y GUSTOS DE LOS CONSUMIDORES
- CRECIMIENTO LENTO DEL MERCADO
- ENTRADA DE NUEVOS COMPETIDORES
- CAMBIOS ADVERSOS EN LOS TIPOS DE CAMBIO Y EN POLÍTICAS COMERCIALES
- CAMBIOS DEMOGRÁFICOS ADVERSOS

Guía técnica de aplicación CAME:

Tras recopilar cada uno de los factores (internos y externos) se procederá a la elaboración de un plan estratégico, a través de la cual se consoliden las fortalezas, minimicen las debilidades, se aprovechen las oportunidades y se reduzcan las amenazas. Para ello, se tomarán como base los resultados del análisis DAFO y, tras plantear los objetivos empresariales, se podrá definir una estrategia con la que poder alcanzar aquellos objetivos marcados.

Para continuar con los siguientes pasos para la elaboración de la memoria, por favor, pinche [aquí](#)

Para la consecución de la matriz CAME, existen distintos tipos de estrategias a tener en cuenta:

DEFENSIVA	La pyme está en un mercado muy saturado. Debiendo mantener sus fortalezas y corregir debilidades que impidan competir en el mercado
ESTRATEGIA OFENSIVA	Adoptar estrategias de crecimiento ante la oportunidad que ofrece el mercado y ante la situación de ventaja competitiva. Manteniendo las fortalezas, se podrá explotar mejor la oportunidad
ESTRATEGIA SUPERVIVENCIA	Estrategias conservadoras ante la incapacidad de hacer frente a las duras amenazas externas. Corrigiendo las debilidades, se podrá afrontar el efecto de la amenaza externa
ESTRATEGIA REORIENTACIÓN	Estrategias de reformulación de producto/ servicio con los que la pyme no está obteniendo resultados esperados, a pesar de darse condiciones externas favorables. Corrigiendo la debilidad, se podrá explotar la oportunidad

Ejemplo CAME

FACTORES INTERNOS

MANTENER FORTALEZAS

- ESTABLECER METODOLOGÍAS "BRAINSTORMING"
- OPTIMIZACIÓN DE LA WEB CORPORATIVA
- PROMOCIONAR VARIEDAD DE LA CARTERA DE SERVICIOS
- CERTIFICACIÓN DE CALIDAD ISO COMO PROMOCIÓN

CORREGIR DEBILIDADES

- EJECUTAR UN PLAN DE VIABILIDAD
- ESTABLECER UN PLAN DE MARKETING
- ESTUDIAR EL ANÁLISIS DE SERVICIOS SIMILARES Y DISTINTOS
- HACER PARTÍCIPE A PLANTILLA EN OBJETIVOS DE LA PYME

FACTORES EXTERNOS

EXPLOTAR OPORTUNIDADES

- POTENCIAR EL USO DE REDES SOCIALES
- DETERMINAR POSIBLES ALIANZAS ESTRATÉGICAS

AFRONTAR AMENAZAS

- DETERMINAR POSIBLE NO CUMPLIMIENTO DE NORMATIVA
- IMPLANTAR ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CLIENTE 2.0.

7. HERRAMIENTAS PARA CALCULAR INDICADORES:

Indicadores de derechos humanos. Guía para la medición y la aplicación. Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas ACNUDH - OHCHR 2012

https://www.ohchr.org/Documents/Publications/Human_rights_indicators_sp.pdf

Evaluación del cumplimiento de los derechos humanos Quick Check. Human Rights Compliance Assessment (HRCA) Danish Institute for Human Rights, 2006

https://www.humanrights.dk/sites/humanrights.dk/files/media/migrated/hrca_quick_check_spanish.pdf

International Alert Principios voluntarios en Seguridad y Derechos Humanos - Indicadores de desempeño 2008

<https://www.international-alert.org/wp-content/uploads/2021/09/Economy-Voluntary-Principles-Performance-Indicators-SP-2008.pdf>

Este documento ha sido desarrollado por International Alert, ONG con sede en Londres, que ha participado en el proceso global de los PV desde la primera reunión en marzo de 2000. Estos indicadores están basados en la experiencia obtenida durante la aplicación de los pilotos sobre metodologías de análisis de riesgo e impacto con varios miembros del Comité Minero-Energético, en asocio con la Fundación Ideas para la Paz (FIP).

Investor Responsibility Research Center (IRRC) Institute

IRRC Institute "Key Performance Indicators for Investors to Assess Labor & Human Rights Risks Faced by Global Corporations in Supply Chains". Enero 2012

<https://lwp.law.harvard.edu/files/lwp/files/hr-summary-report-jan-2012.pdf>

Empresas responsables. Mensajes claves de los instrumentos internacionales OIT, OCDE, ACNUDH, CERALC

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_736039.pdf

Navigator: Plataforma de empresas y derechos humanos elaborada por United Nations Global Compact para 'guiar a las empresas de todo el mundo en sus esfuerzos por comprender mejor y abordar los impactos sobre los derechos humanos en sus operaciones y cadenas de suministro'.

<https://bhr-navigator.unglobalcompact.org/?lang=es>

Para continuar con los siguientes pasos para la elaboración de la memoria de sostenibilidad, por favor, pinche [aquí](#)

Anexo 4: Glosario

Aguas negras: Se llama aguas negras a aquel tipo de agua que se encuentra contaminada con sustancia fecal y orina, que justamente proceden de los desechos orgánicos tanto de animales como de los humanos.

Autoabastecimiento: Acción y efecto de autoabastecerse. Proveerse de bastimentos, víveres u otras cosas necesarias con medios propios.

CNAE (Clasificación de Actividades Económicas): Es un código compuesto por un total de 4 dígitos que identifica una actividad económica concreta. Toda sociedad mercantil, sin excepción, está obligada a señalar e identificar la principal actividad económica que desempeña bajo este código.

CO2 equivalentes: El dióxido de carbono equivalente es una medida universal utilizada para indicar en términos de CO₂, el equivalente de cada uno de los gases de efecto invernadero con respecto a su potencial de calentamiento global.

CO2: El dióxido de carbono es un compuesto de carbono y oxígeno que existe como gas incoloro en condiciones de temperatura y presión estándar. Está íntimamente relacionado con el efecto invernadero y el cambio climático.

Políticas: Orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado.

Código ético y deontológico: Constituye en el conjunto de preceptos de carácter moral que aseguran una práctica honesta y una conducta honorable a todos y cada uno de los miembros de la profesión.

Códigos LER (Lista Europea de Residuos): Código de seis cifras que clasifica los residuos en función de su origen (fuente generadora y proceso de generación) y naturaleza.

Contaminación atmosférica: Presencia que existe en el aire de pequeñas partículas o productos secundarios gaseosos que pueden implicar riesgo, daño o molestia para las personas, plantas y animales que se encuentran expuestas a dicho ambiente. Las partículas en suspensión, el dióxido de nitrógeno y el ozono troposférico son los tres contaminantes que más afectan a la salud humana.

Contaminación lumínica: Alteración de la oscuridad natural de la noche, provocada por luz desaprovechada, innecesaria o inadecuada, generada por el alumbrado de exteriores, la cual genera impactos en la salud y en la vida de los seres vivos.

Contaminación por partículas: Alteración de la composición natural de la atmósfera como consecuencia de la entrada en suspensión de partículas, ya sea por causas naturales o por la acción del hombre.

Criterios ambientales, sociales y de buen gobierno: Los criterios ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG) son un conjunto de reglas a seguir a la hora de tomar decisiones empresariales. Los criterios ASG evalúan las inversiones u otras acciones financieras más allá de su rentabilidad o rendimiento económico.

DBO y DQO: La Demanda Biológica de Oxígeno y la Demanda Química de Oxígeno son unos de los parámetros más importantes en la caracterización (medición del grado de contaminación) de las aguas residuales. La DBO es la demanda bioquímica de oxígeno que tiene un agua, es decir, la cantidad de oxígeno que los microorganismos, especialmente bacterias (aeróbicas o anaeróbicas), hongos y plancton, consumen durante la degradación de las sustancias orgánicas contenidas en la muestra. Mientras que la Demanda Química de Oxígeno es un Parámetro que mide la cantidad de sustancias disueltas en aguas residuales susceptibles de ser oxidadas por medios químicos. Se utilizan para medir el grado de contaminación de las aguas.

Directiva europea: Las directivas son actos legislativos en los cuales se establecen objetivos que todos los países de la UE deben cumplir. Sin embargo, corresponde a cada país elaborar sus propias leyes sobre cómo alcanzar esos objetivos.

Efluente: Líquido residual que fluye de una instalación.

Energías renovables: Energía que procede de un recurso presente en la naturaleza de manera prácticamente inagotable.

Entornos naturales: Parte del territorio, incluidas las aguas continentales, donde existe algún recurso natural y que no ha sido completamente alterada por la acción humana.

Gases de Efecto Invernadero (GEI):

Componentes gaseosos de la atmósfera, tanto naturales como antropógenos, que absorben y reemiten radiación infrarroja. Los más destacados son el vapor de agua (H₂O), el dióxido de carbono (CO₂), el óxido nitroso (N₂O), el metano (CH₄) y el ozono (O₃) por su contribución al calentamiento global.

Grupo de interés: Agentes clave para el desarrollo de la actividad de una empresa.

Hoja de ruta: Documento en el que constan las instrucciones e incidencias de un viaje o transporte de personas o mercancías.

Huella de carbono: La huella de carbono representa el volumen total de Gases de Efecto Invernadero (GEI) que producen las actividades económicas y cotidianas del ser humano.

Indicador: Es una característica específica, observable y medible que puede ser usada para mostrar los cambios y progresos que está haciendo un programa hacia el logro de un resultado específico.

Objetivo: Destino, fin, meta.

Online Travel Agencies (OTAS): Páginas web dedicadas principalmente a la venta de servicios dentro del sector de viajes.

Placas solares y fotovoltaicas:

Dispositivos formados por celdas fotovoltaicas, cuya principal función es transformar la energía solar en energía eléctrica.

Reclamaciones: quejas y pretensiones relacionadas con una prestación que consideran insatisfactoriamente atendida.

Red DTI: Destinos turísticos innovadores, consolidados sobre una infraestructura tecnológica de vanguardia, que garantizan el desarrollo sostenible del territorio turístico, accesibles para todos, que facilitan la interacción e integración del visitante con el entorno e incrementa la calidad de su experiencia en el destino y mejora la calidad de vida del residente.

Replacación vegetal: superficie en metros cuadrados de áreas verdes creadas/restauradas/conectadas o renaturalizadas.

Residuo: Sustancia u objeto cuyo poseedor desecha o tiene la intención o la obligación de desechar.

Servicio de terceros: Persona o empresa que provee o abastece de todo lo necesario para un fin a grandes grupos, asociaciones, comunidades, etc.

SICTED: Es un proyecto de mejora de la calidad de los destinos turísticos promovido por la Secretaría de Estado de Turismo (SETUR).

Tour Operadores (TTOO): Son agencias de viajes mayoristas que actúan como intermediarios entre las agencias de viajes minoristas que tratan con el cliente final y los establecimientos turísticos (hoteles, restaurantes, aerolíneas, cruceros, etc.).

Transformación digital: Integración de las nuevas tecnologías en todas las áreas de una empresa para cambiar su manera de funcionar.

Transposición: Medidas adoptadas por los Estados miembros de la UE para incorporar las normas de la UE al ordenamiento jurídico nacional.

Zona climática: Extensión del territorio que presenta un clima predominante, determinado por su temperatura, precipitaciones, vientos, vegetación, etc.

La Sociedad Mercantil Estatal para la gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas, S.A.M.P, dependiente de la "Secretaría de Estado de Turismo" y del "Ministerio de Industria, Comercio y Turismo", agradece la participación y colaboración de las pymes turísticas y expertos en el ámbito del turismo y la sostenibilidad que han sido partícipes en la elaboración de esta guía.

Álvaro Carrillo (Instituto Tecnológico Hotelero)

Anna Bajo (Directora de Sostenibilidad de ESIC)

David Curbelo (Experto independiente, Investigador de la Universidad de Leed)

Grupo GF Hoteles

Hotel Jardín Tecina (Grupo Fred Olsen, alojamiento)

Innovaris S.L. (Equipo técnico redactor de la guía)

La Quinta Menorca by PortBlue Boutique (PortBlue Hotel Group)

Luís Baldó (Clúster Turismo Rural de Asturias)

Manuel Veloso (Cluster de Turismo de Galicia)

Montaña Selección S.L (restauración)

Moby Dick Studio (Diseño y maquetación)

Pedro Millán (Comité de Desarrollo Rural de la Federación Española de Deportes de Montaña y Escalada, y Gerente de la Fundación Santa Cruz Sostenible)

Sandra Touza (Profesora de Turismo en la Universidad de Vigo, Consultora especializada en turismo y CEO de Ponle Cara al Turismo)

Sonia García Fariña (Comité de Desarrollo Rural de la Federación Española de Deportes de Montaña y Escalada y CEO en Senet Consultores) por parte de FEDME (Federación Española de deportes de montaña y escalada)

Susana Pérez (Asociación Insular de Empresarios de Hoteles y Apartamentos de Lanzarote (ASOLAN))

Tarannà Viajes con Sentido (agencia de viajes)

Igualmente queremos agradecer la colaboración a la Red Pacto Mundial España de las Naciones Unidas por su colaboración ayudándonos a identificar casos de éxito.

