

Soste— nibilidad

Casos exitosos de las organizaciones turísticas
de la Ciudad de Buenos Aires.

Relevadas durante 2019

Agradecimientos

Agradecemos a todos los prestadores de servicios turísticos que se sumaron contando sus historias en esta primera edición del EBook.

Agradecemos especialmente al Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación y a las cámaras sectoriales de turismo por acompañarnos en esta iniciativa.

Además, agradecemos a quienes hicieron su aporte para que esta publicación fuera posible: Guadalupe Guerrero, Danna Acosta, Lucila Duhalde, Silvina Miguenz, Milagros Pierini, Belisario Fernández Funes, Luján Ferrari.

—

EBook "Casos exitosos en sostenibilidad de las organizaciones turísticas de la Ciudad de Buenos Aires".

Publicación oficial del Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires.

Material de distribución gratuita.

Edición 2019

@travelBuenosAires

Prefacio

El presente ebook fue elaborado antes de la pandemia del COVID-19, no obstante, los avances en materia de sostenibilidad se potencian en este momento en el cual el turismo se encuentra frente a un desafío nunca antes visto.

Este documento refleja el compromiso del sector turístico de la Ciudad de Buenos Aires frente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030, el cual ha comenzado con esfuerzos para liderar los desafíos que nos trae el siglo XXI.

La sostenibilidad será la nueva normalidad. Pensar la reconversión del turismo con una perspectiva de desarrollo responsable y sostenible será lo que nos permitirá seguir contribuyendo a potenciar los impactos positivos del turismo y mejorando la experiencia de nuestros turistas y visitantes, cada vez más conscientes y exigentes en materia de sostenibilidad.

A lo largo del documento encontrarán buenas prácticas y casos exitosos de sostenibilidad de las diferentes organizaciones turísticas de la Ciudad de Buenos Aires, que comenzaron a liderar el cambio desde sus propuestas de valor. Estos ejemplos seguramente servirán para la reinención de un turismo más sostenible.

Los retos de la actividad turística

El turismo es una industria de oportunidades para los países, y sobre todo para las ciudades. Durante los últimos años, la Ciudad de Buenos Aires dio cuenta de ello. Recibió a un promedio de 2.900.000 turistas internacionales por año. Casi 1 de cada 4 fueron brasileños y también hubo un número importante de visitantes de otros países de la región.

Durante 2018 y 2019, vivimos un proceso de diversificación de las nacionalidades de los turistas, principalmente por los avances en la conectividad aérea y el posicionamiento de destino, llegando a mercados más lejanos. Creció la llegada de estadounidenses, españoles, ingleses, chinos y australianos, por ejemplo, beneficiados por mejores opciones de vuelos.

Sin dudas, el turismo fue una política de Estado a nivel nacional en donde Argentina volvió a conectarse con el mundo. Se generaron divisas, desarrollo económico y las actividades relacionadas al turismo posibilitaron el 7% de los puestos de trabajo de la Ciudad de Buenos Aires.

En resumen, Buenos Aires obtuvo una visibilidad internacional sin precedentes que dejó, a su vez, un enorme legado económico, social y cultural para los porteños.

Hoy el turismo es una prioridad para la Ciudad por los diversos aportes que genera a la concreción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030. Ante ello, nos movilizan nuevos retos. Uno de esos retos es regenerar el encuentro con el otro.

El viajero buscará el encuentro con el otro, de la manera menos mediada posible, lo que genera una conexión personal con el local y sus costumbres. En ese marco, el desafío actual es regenerar ese encuentro, donde Buenos Aires tiene todo para ofrecer esa conexión transformadora.

El turismo es una puerta de oportunidades para continuar construyendo una ciudad abierta al mundo. Las personas no viajan sólo como un ejercicio para salir de la rutina. En sus viajes se construye una identidad y una conexión con otras culturas. Por ello, debemos garantizar la sostenibilidad del destino y hacerlo desde una mirada integral, lo que nos permitirá mejorar la experiencia de nuestros turistas y visitantes.

Gonzalo Robredo

Presidente

Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires

Hacia una ciudad más sostenible

El turismo es una prioridad para la Ciudad, tanto por lo que significa en términos económicos, sociales y culturales como por los diversos aportes que genera a la concreción de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030.

Por eso, en un año con diferentes dificultades que nos presenta el Covid-19, continuamos potenciando el carácter multiplicador del turismo a lo largo de todos los ámbitos; generando valor compartido en toda la cadena de relaciones y consumo; y centrando los esfuerzos en garantizar la redistribución de la riqueza obtenida.

En este marco, desde el Ente de Turismo trabajamos para que la Ciudad de Buenos Aires se consolide como un destino turístico del siglo XXI, que promueva el desarrollo sostenible e inclusivo a través de la innovación y la tecnología.

Nos honra que las organizaciones, que trabajan constantemente para que el turismo sea más sostenible e inclusivo, presenten sus buenas prácticas en esta publicación.

De esta manera, podremos dar a conocer sus experiencias e inspirar al compromiso de un mundo más justo.

Camila Suárez

*Directora ejecutiva
Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires*

Una publicación que busca inspirar

Este ebook de sostenibilidad recopila un conjunto de historias de alojamientos, establecimientos gastronómicos, agencias de viajes, museos y diferentes organizaciones que implementan buenas prácticas en turismo al servicio de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La finalidad de esta publicación es inspirar a otros actores del sector a sumarse en el camino de la sostenibilidad, la inclusión y la mejora continua.

Estamos convencidos de que el turismo es una de las actividades más importantes para el desarrollo económico de la Ciudad. Por ello, debemos garantizar la sostenibilidad del destino y hacerlo desde una mirada integral, que incorpore cuestiones ambientales, sociales y culturales a toda la cadena de valor turística.

La gestión sostenible de la Ciudad hoy es una realidad. Si pretendemos distribuir de forma razonable los beneficios del turismo, nuestra estrategia debe ser articulada y planificada junto a la ciudadanía y al sector.

Guadalupe Guerrero

*Directora de Desarrollo Turístico
Ente de Turismo de la Ciudad de Buenos Aires*

Índice

¿Por qué leer este libro?	7
¿Cómo utilizar el ebook?	8
¿A quiénes está dirigido?	9
El turismo sostenible en el mundo	10
Objetivos de Desarrollo Sostenible	10
El turista piensa en verde	12
El turismo sostenible en la ciudad	13
BA Destino Inteligente y Sostenible	13
Historias que inspiran	14
Buenas Prácticas en Turismo al servicio de los ODS	14
La Agenda 2030 de Argentina y de la Ciudad de Buenos Aires	15
Distinciones y certificaciones que se otorgan en la Ciudad de Buenos Aires	16
Decálogo del Turista Responsable	18

¿Por qué leer este ebook?

- Porque es necesario adaptarse al contexto cambiante y disruptivo que supone la 4ta Revolución Industrial.
- Porque facilita herramientas para transitar este cambio, que permiten optimizar modelos de gestión que lleven a la transformación de Buenos Aires en un destino turístico del siglo XXI.
- Porque inspira, a través de casos de éxito reales y cercanos, a llevar a cabo acciones concretas de triple impacto en el sector turístico.
- Porque aporta a sensibilizar y crear conocimiento sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030¹.
- Porque es necesario que las PyMEs, que son quienes hacen el mayor aporte al sector productivo nacional en general y turístico en particular², diseñen una hoja de ruta propia que contemple metas de actuación específicas e indicadores de seguimiento para medir su impacto real sobre los ODS y reportarlo³.



CONCEPTOS CLAVE

Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), son el resultado de un compromiso mundial por alcanzar el desarrollo sostenible⁴. Regidos por una agenda al 2030, los gobiernos nacionales y locales adhieren al cumplimiento de estos objetivos, desarrollando acciones dirigidas a poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia, hacer frente al cambio climático y velar por la conservación ambiental.

¿Querés saber más? [Mira este video.](#)

—

4ª Revolución Industrial

La Cuarta Revolución Industrial está afectando nuestra forma de vivir, de trabajar y de relacionarnos unos con otros. Se trata de una revolución marcada por la convergencia de tecnologías disruptivas digitales, físicas y biológicas, que implicarán un antes y un después en la historia de la humanidad dada la velocidad, amplitud e impacto que suponen los cambios que conlleva.

¿Querés saber más? [Mira este video.](#)

—

Triple Impacto

El triple impacto refiere al valor o beneficio no sólo económico, sino también social y ambiental que un determinado producto, servicio o actividad puede generar en el entorno.

—

1. Para conocer la Agenda 2030 de Argentina y de la Ciudad de Buenos Aires, podés consultar la pág. 13.

2. Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales, 2016.

3. El contenido de **este ebook no acredita un reporte de cumplimiento formal de las organizaciones a la Agenda 2030**. Por tanto no informa metas ni resultados de impacto de cada organización a los ODS, sino buenas prácticas para inspirar y sensibilizar al sector.

4. El desarrollo sostenible se concibe como un modelo de desarrollo orientado a satisfacer las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. De este modo, el concepto de sostenibilidad sienta sus bases en lograr un equilibrio entre tres dimensiones vitales para el desarrollo, asegurando el bienestar no sólo económico, sino también ambiental y social.

¿Cómo utilizar el ebook? Recomendaciones para la lectura.

En el ebook encontrarás casos de éxito relevados durante 2019 que pertenecen a distintos tipos de organizaciones de la Ciudad relacionadas con el turismo.



Los casos de éxito están organizados en capítulos que refieren a cada una de las dimensiones de la sostenibilidad, con sus respectivos ODS asociados⁵.



Tal como se observa en la imagen, los ODS 11, 12 y 17 no se encuentran asociados a una dimensión específica dado que los casos de éxito identificados en dichos objetivos se vinculan a más de un ámbito de la sostenibilidad.

Incluso, como los objetivos están relacionados entre sí, la contribución a un ODS puede significar en ocasiones un gran aporte al cumplimiento de otro. Por tanto, en algunos de los casos presentados encontrarás este símbolo ↔ indicando que al implementar esa buena práctica, no sólo estarías aportando al ODS en el cual está enmarcada, sino también al otro con el que se vincula.

⁵ El ODS 14 "Vida Submarina" no está considerado en el ebook dado que, al momento, no es un objetivo considerado en el Plan de Localización de los ODS del Gobierno de la Ciudad.

¿A quiénes está dirigido?

Este ebook **está dirigido a cualquier organización turística** que:

- esté dispuesta a orientar su sistema de gestión hacia la sostenibilidad;
- desee alinear sus estrategias de negocio a los ODS, definiendo metas e indicadores específicos de seguimiento para alcanzarlos;
- tenga la convicción de que el turismo sólo es posible si se desarrolla de manera responsable, potenciando los impactos ambientales, socioculturales y económicos positivos.

Por tanto, invitamos a todos los prestadores de servicios turísticos, agentes del sector público, emprendedores; y representantes de asociaciones y cámaras de turismo a leer este ebook **para inspirarse, crear sus propias ideas y soluciones de sostenibilidad, y diseñar una estrategia de gestión que funcione como una hoja de ruta hacia el cumplimiento de los ODS.**

Asimismo, este ebook está dirigido a toda la **comunidad académica con el fin de que docentes y estudiantes puedan identificar casos prácticos** de prestadores turísticos de la Ciudad que permitan ejemplificar claramente la contribución directa e indirecta que el sector podría hacer a los ODS.

El turismo sostenible en el mundo

→ Objetivos de Desarrollo Sostenible

En septiembre de 2015, Naciones Unidas organizó la Cumbre de Desarrollo Sostenible donde los Estados miembro de la ONU aprobaron los [Objetivos de Desarrollo Sostenible \(ODS\)](#), los cuales entraron en vigencia el 1 de enero de 2016, reemplazando a sus precedentes Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM). Los ODS comprenden **17 objetivos orientados a promover el desarrollo sostenible a nivel planetario, con metas específicas a alcanzar en un horizonte temporal al 2030**. En este sentido, a partir de los objetivos y sus metas, Naciones Unidas insta a los gobiernos a desarrollar acciones dirigidas a poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia, hacer frente a la emergencia climática y velar por la conservación ambiental.



¿SABÍAS QUE...?

Argentina declaró la emergencia climática y ecológica en julio del 2019, luego de que el Senado diera lugar a un proyecto que reclama acciones inmediatas para combatir el cambio climático. La iniciativa promovida por las organizaciones Jóvenes por el Clima Argentina y Alianza por el Clima surgió como una réplica local del mensaje de la activista Greta Thunberg, joven sueca que a sus 16 años motivó a que cada movimiento ambientalista de jóvenes en el mundo reclamara a su gobierno la declaración de emergencia climática.

¿Conocés a Greta? Te invitamos a escuchar el mensaje que dio en su [charla TED](#).

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas

Fuente: Naciones Unidas

A partir de esta visión universal, el sector turístico renovó nuevamente su compromiso con el desarrollo del turismo sostenible, entendido como aquel que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas⁶.

6. OMT, s.f.

A tal fin, la Organización Mundial de Turismo (OMT) está orientando sus esfuerzos hacia la consecución de estos objetivos globales, con énfasis en los objetivos 8, 12 y 14, en los que se especifican metas específicas para el turismo, a saber⁷:



ODS 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible; el empleo pleno y productivo; y el trabajo decente para todos. La contribución del sector a la creación de empleo se reconoce en la meta 8.9: "Para 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales".



ODS 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles. La contribución del sector se reconoce en la meta 12.b: "Elaborar y aplicar instrumentos que permitan seguir de cerca los efectos en el desarrollo sostenible con miras a lograr un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales".



ODS 14: Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible. La contribución del sector se reconoce en la meta 14.7: "De aquí a 2030, aumentar los beneficios económicos que los pequeños Estados insulares en desarrollo y los países menos adelantados obtienen del uso sostenible de los recursos marinos, en particular mediante la gestión sostenible de la pesca, la acuicultura y el turismo".



HERRAMIENTAS

La OMT diseñó una plataforma en línea para impulsar la consecución de los ODS a través del turismo. De este modo, en el sitio Tourism4SDGs.org los usuarios pueden acceder a un gran número de recursos, añadir iniciativas, estudios y proyectos propios, estimular el debate y la colaboración y compartir contenido relacionado con el turismo y el desarrollo sostenible.

Si bien en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible el turismo se ve representado en metas específicas de los mencionados tres ODS, no es menor destacar que el desarrollo turístico sostenible puede contribuir de manera directa y/o indirecta al cumplimiento de los 17 ODS.



CONCEPTOS CLAVE

Desarrollo regenerativo

"Hay que empezar a pensar qué podemos hacer no para sostener el planeta, sino para regenerarlo" (Herbert Girardet, co-fundador del World Future Council). Algunos expertos afirman que el desarrollo sostenible por sí mismo ya no es suficiente. Frente a los daños que sufrió el planeta por la acción del hombre, la humanidad no debe actuar únicamente preservando los recursos para el futuro, sino que también debe regenerarlos. En este contexto, cobra fuerza lo que muchos autores han llamado como desarrollo regenerativo, entendido como el uso de recursos para mejorar el bienestar de una sociedad, de forma que mejore la capacidad de los sistemas de soporte necesarios para el crecimiento futuro⁸. Por tanto, el desarrollo regenerativo no sólo promueve la regeneración de los recursos, sino también su mejora permanente⁹.

7. OMT, s.f.

8. Gabel M., 2015.

9. Müller E., 2016.

→ El turista piensa en verde

La demanda está cambiando. Hoy, la motivación vinculada al impacto positivo que supone la visita de un turista en el destino está creciendo a ritmos acelerados. Aquí, algunos números que reflejan esta tendencia:

88%

de los viajeros elige un **viaje sostenible**¹⁰.

2018

Mindful Travel representó el segmento de mercado de **mayor crecimiento**¹³.

23%

de los suecos se abstuvo de subir a un avión para **reducir su impacto climático**.

18%

eligió el tren como opción¹⁴.

46%

de los viajeros considera que hacer un viaje sustentable implica quedarse en un **alojamiento ecológico**.

↳ Principales motivos:

40%

reducir el daño al ambiente.

34%

disfrutar una experiencia local.

33%

sentirse bien por el alojamiento elegido¹¹.

67%

de los viajeros está dispuesto a pagar al menos un **5% más** en el viaje para asegurarse de que tenga el **menor impacto** posible para el medio ambiente¹².

¹⁰. Booking, 2018. Esta investigación se llevó a cabo de forma independiente, con la participación de una muestra de personas mayores de edad que viajó en los últimos 12 meses o planean hacerlo en los próximos 12 meses. En total, 12.134 personas participaron en la encuesta en 12 mercados (más de 1.000 participantes de Australia, Brasil, Canadá, China, Alemania, Francia, India, Italia, Japón, España, el Reino Unido y los Estados Unidos). Los participantes completaron una encuesta online en febrero y marzo de 2018.

¹¹. Booking, 2018. Estos porcentajes se refieren a los 4768 viajeros que se quedaron en alojamientos ecológicos por lo menos una vez en 2017.

¹². Booking, 2018.

¹³. Lonely Planet y Booking, 2018.

¹⁴. World Wildlife Fund, 2018.

El turismo sostenible en la ciudad

→ BA Destino Inteligente y Sostenible

La Ciudad de Buenos Aires está encaminando sus acciones hacia la concreción de los objetivos necesarios para ser un Destino Turístico Inteligente. Al respecto, desde 2016 e inspirados en modelos promovidos por la OMT y la Sociedad Mercantil Estatal para la Gestión de la Innovación y las Tecnologías Turísticas de España (Segittur), **el Ente de Turismo viene trabajando en el diseño de un modelo propio de destino inteligente**, adaptado a la realidad latinoamericana. **Este modelo se centra en las personas**, dado que el objetivo último es mejorar la calidad de vida de los vecinos y la experiencia de los turistas que nos visitan, preservando la identidad de la Ciudad como activo diferencial.

Desde ya, **es un modelo que promueve un cambio cultural basado en la innovación y en la adaptabilidad a los cambios**; así como procesos de gobernanza donde la colaboración en los diferentes niveles de gobierno y entre los sectores es elemental. Por tanto, trabajar en estos aspectos es lo que permite a la Ciudad lograr una verdadera transformación digital, que no consiste únicamente en innovar y desarrollar soluciones tecnológicas, sino también en promover la sostenibilidad y la inclusión.

Por tanto, **para que la Ciudad sea un Destino Inteligente es necesario contar con el compromiso de todos los actores relacionados con el sector turístico**. Muchos de ellos ya han apostado por la cultura de la mejora continua y el Ente de Turismo reconoce su esfuerzo y labor destacada en este ebook de "Casos exitosos en sostenibilidad de las organizaciones turísticas de la Ciudad".

Historias que inspiran

→ Buenas Prácticas en Turismo al servicio de los ODS

Las buenas prácticas en turismo al servicio de los ODS **son acciones voluntarias que adoptan las organizaciones con el fin de optimizar su desempeño social, ambiental, cultural, económico y de calidad ante sus clientes, proveedores y colaboradores.**

Sin duda, son buenas prácticas que implican cambios internos pero que suponen al mismo tiempo un triple impacto sobre el entorno en el que se ofrecen sus productos y servicios, derivando en beneficios ambientales, sociales y económicos.

La implementación de buenas prácticas supone una serie de cambios en las organizaciones a dos términos:

→ **Actitudinales:** basados en cambios de actitud y hábitos en directivos y colaboradores de la organización. En este punto se consideran también los cambios operacionales, es decir, cambios en procesos y procedimientos.

→ **Físicos:** basados en cambios de equipamiento e instalaciones que representen mejoras en términos de eficiencia energética, uso del agua, calidad del aire y gestión de los residuos, entre otros.

Por tanto, el compromiso con la sostenibilidad tiene diferentes manifestaciones que van desde cambios en la cultura organizacional, hasta la instalación de dispositivos de eficiencia energética; así como desde el interior al exterior de la organización.

Impulsados por este compromiso, compartimos a continuación algunos ejemplos de buenas prácticas al servicio de los ODS que han sabido implementar las organizaciones turísticas de la ciudad.

¡Esperamos sirvan de inspiración y ejemplo para que puedas potenciar tu gestión sostenible y continuar en el camino de la mejora continua!

La Agenda 2030 de Argentina y de la Ciudad de Buenos Aires

A pesar de que los ODS no son jurídicamente vinculantes, los gobiernos nacionales y subnacionales que adhieren a la Agenda 2030 deben adoptarlos como propios, establecer los marcos de acción necesarios para su ejecución y elaborar informes que den cuenta del progreso en el cumplimiento de las metas priorizadas.

A comienzos del 2016 el gobierno nacional asumió un fuerte compromiso por la implementación y adaptación de la Agenda 2030. A tal fin, el Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales (CNCPS), dependiente de Presidencia de la Nación, es el organismo responsable designado para coordinar el proceso de implementación, adaptación y seguimiento de los [ODS en el país](#).

Argentina asume que todos los ODS son importantes y que hay metas prioritarias alineadas directamente con los Objetivos de Gobierno y con las responsabilidades primarias de determinados organismos de la administración pública. También asume que para alcanzar algunas metas se requieren aportes transversales y sinergias entre organismos que, si bien no son responsables directos, sí resultan colaboradores necesarios para el cumplimiento.

En este sentido, en lo que respecta al turismo, el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación es uno de los organismos responsables del cumplimiento de metas específicas alineadas al ODS 8, y realiza aportes transversales a metas específicas de los ODS 11, 12 y 15 a partir de la ejecución de diversos programas y proyectos. Ejemplo de ello son el programa Pueblos Auténticos, las Directrices de Accesibilidad y de Gestión Ambiental, el Programa Nacional de Infraestructura Turística, el Plan CocinAR, entre otros.

En cuanto a la Ciudad de Buenos Aires, el 9 agosto de 2016 se adhirió como gobierno subnacional al cumplimiento de los ODS y diseñó su propio [plan de acción](#). Al respecto, la Ciudad adhiere a 16 ODS y a 56 de sus metas, procurando su cumplimiento a través de la ejecución de más de 300 proyectos de gestión en distintas áreas vinculadas al desarrollo sostenible.

En lo que respecta al turismo especialmente, se identifica una clara línea de acción vinculada a promover el turismo sostenible como herramienta que contribuya al cumplimiento del ODS 8 y 11. En este sentido, el Ente de Turismo de la Ciudad ejecuta una serie de proyectos que permitan desplegar herramientas y acciones concretas a favor de la sostenibilidad. Promueve, por ejemplo, la revalorización de Caminito como museo a cielo abierto y la puesta en valor para el uso turístico de la Reserva Ecológica Costanera Sur como área protegida de suma relevancia biodiversa para desarrollar el turismo de la naturaleza en la Ciudad. Además, lleva adelante las Directrices de Gestión Ambiental y de Accesibilidad del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación para garantizar la calidad ambiental, social y cultural de los prestadores turísticos. Asimismo, desde el año 2016 lleva adelante el programa InnoTur BA, cuyo fin es acompañar a las organizaciones a transitar el contexto altamente cambiante y disruptivo que supone la 4ta. Revolución Industrial, adquiriendo herramientas que les permitan innovar en sus modelos de gestión.

Distinciones y certificaciones que se otorgan en la Ciudad de Buenos Aires

En la Ciudad de Buenos Aires se otorgan diferentes distinciones y certificaciones de alcance nacional y/o internacional para aquellos prestadores turísticos que buscan la evolución permanente en materia de sostenibilidad, siendo algunas implementadas de manera articulada con el Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación, tales como las directrices de gestión.



[> Ir a la web](#)

Directrices de Gestión Ambiental para Prestadores Turísticos

Se trata de una distinción del Sistema Argentino de Calidad Turística del Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación. Se otorga cada año a prestadores turísticos que promueven la innovación sustentable a través de la implementación de buenas prácticas ambientales y sociales en la planificación y operación de sus servicios. Pueden ser distinguidos prestadores turísticos del sector público y privado de los rubros hotelería, gastronomía, empresas de viajes y turismo, centros de convenciones, centros culturales, museos y empresas de transporte, entre otros.



[> Ir a la web](#)

Directrices de Accesibilidad para Prestadores Turísticos

Es otra de las distinciones del Sistema Argentino de Calidad Turística del Ministerio de Turismo y Deporte de la Nación. En este caso, se otorga a prestadores turísticos que promueven el desarrollo de sistemas de gestión que contemplen de manera integral la satisfacción de las personas con discapacidades temporarias o permanentes y de los adultos mayores, así como también la mejora en la calidad de los productos o servicios.



[> Ir a la web](#)

Hoteles + Verdes

La ecoetiqueta Hoteles más Verdes es una iniciativa de la Asociación de Hoteles de Turismo de la República Argentina (AHT). Se encuentra validado por el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM), siendo éste el principal organismo acreditado para la verificación del cumplimiento del Estándar de Certificación Hoteles más Verdes, y cuenta con el reconocimiento y auspicio del Ministerio de Turismo y Deportes de la Nación. Asimismo, es reconocido por el Global Sustainable Tourism Council (GSTC), situándolo en el nivel de los programas de certificación de turismo sustentable más prestigiosos del mundo.



[> Ir a la web](#)

Travel Life

El Sistema para la Sostenibilidad Travel Life es una iniciativa dedicada a la promoción de prácticas sostenibles en el sector turístico. Ofrece dos sistemas de sostenibilidad diferenciados pero interrelacionados, dirigidos a agencias de viajes u operadores turísticos y a alojamientos, respectivamente.



[> Ir a la web](#)

Rainforest Alliance

Rainforest Alliance fue la organización pionera en la certificación de terceras partes para turismo sostenible, trabajando con hoteles, agencias de turismo emisoras y receptoras, y con otras empresas turísticas en pos de orientarlas en la mejora de sus prácticas ambientales, sociales y económicas.

Bajo el reconocimiento del GSTC por estar 100% alineado con los Criterios Globales de Turismo Sostenible, ofrece dos estándares: uno para la aplicación en hoteles y servicios de alojamiento y otro para la aplicación en Tour Operadoras Receptoras.

Sistema



[> Ir a la web](#)

Sistema B

Sistema de certificación con presencia a nivel mundial, orientado a promover el desarrollo de Empresas B, orientadas al triple impacto, comprometidas con la mejora continua. El sistema considera las acciones de la empresa en cinco áreas: gobernanza, trabajadores, clientes, comunidad y ambiente, impulsándola como agente de cambio en la economía, protegiendo la misión y potenciando el triple impacto positivo.



[> Ir a la web](#)

Ecolíderes de TripAdvisor

El programa ecolíderes otorga un reconocimiento a aquellos hoteles y hostales que aplican prácticas respetuosas con el medio ambiente, lo que facilita que los viajeros encuentren y reserven una estancia más ecológica. A los establecimientos que reúnan los requisitos se les marca con una insignia en su página de TripAdvisor. El programa se ha desarrollado con la ayuda de expertos nacionales e internacionales del sector ecológico, entre los que se incluyen el programa de certificación LEED del Green Building Council de EE. UU., el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el programa ENERGY STAR de la Agencia de Protección Ambiental de EE. UU.

Decálogo del Turista Responsable

Con el fin de contribuir con los ODS e inspirar a los visitantes a implementar buenas prácticas de turismo sostenible durante su estadía en la Ciudad, el Ente de Turismo diseñó el siguiente Decálogo del Turista Responsable.

¡Te invitamos a conocerlo y difundirlo!

1	<p>Empezar por uno Organizá y planificá tu viaje con antelación. Reservá con tiempo el transporte, el alojamiento y todo lo necesario para evitar impactos en las expectativas y en el bolsillo.</p>	<p>Cuidar los espacios naturales Si visitás la Reserva Ecológica o los parques, respetá las indicaciones para su cuidado. En el camino, dejá sólo tus huellas como marcas de tu paso.</p>	6
2	<p>Elegir bien el transporte Usá el transporte público (subte, metrobús, trenes) y, de ser posible, optá por las bicicletas. La ciudad cuenta con una amplia red de ciclovías y te ofrece el servicio de EcoBici (bicicletas de alquiler) gratis y con estaciones abiertas las 24 horas.</p>	<p>La Reserva Ecológica tiene una Guía Turística con orientaciones para tu visita. Descargala aquí</p>	 HERRAMIENTAS
3	<p>Hospedarse en alojamientos sostenibles Investigá si el hotel en donde te hospedás cumple con criterios de sostenibilidad.</p>	<p>Utilizar los recursos naturales con moderación Cerrá bien las canillas y apagá el aire acondicionado y las luces cuando salgas del hotel. Además, comunicá si no necesitás que se laven tus toallas o sábanas diariamente.</p>	7
 HERRAMIENTAS	<p>El Ente de Turismo de la Ciudad diseñó un Catálogo interactivo de prestadores turísticos distinguidos</p>	<p>Adaptarse y respetar Viajar implica relacionarse con la gente del lugar que visitás y para ello es necesario conocer, comprender e intentar adaptarse a sus hábitos, normas y costumbres.</p>	8
4	<p>Contribuir con la economía local Consumí productos y servicios minoristas de la zona. Comprá artesanías locales y elegí siempre comercios solidarios o mercados de economía social.</p>	<p>Minimizar la generación de residuos Evitá generar residuos innecesarios con acciones como usar bolsas y botellas reutilizables. No arrojes los residuos al piso; conservalos hasta encontrar cestos habilitados. Indagá sobre cómo se recicla en la ciudad para que cada residuo termine en el contenedor correspondiente.</p>	9
5	<p>Respetar el entorno Todos los lugares a los que viajamos tienen historia, cultura, valores naturales y propios. Informate sobre estos aspectos de manera que tu conducta no provoque perjuicio sobre ellos.</p>	<p>Informarse La ciudad está adherida al Código de Conducta Nacional para la protección de los derechos de niñas, niños y adolescentes en viajes y turismo. Si durante tu viaje notás alguna actitud sospechosa, por favor denuncialo a través de la línea gratuita 102 que pertenece al Consejo de Niñas, Niños y Adolescentes del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.</p>	10

Ebook

**Casos exitosos en sostenibilidad de las organizaciones
turísticas de la Ciudad.**

Fascículo I | Institucional

Publicación oficial del Ente de Turismo
de la Ciudad de Buenos Aires.

Material de distribución gratuita.
Edición 2019.

