

SANTANDER
DESTINO SOSTENIBLE



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN EMPRESAS DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Alojamientos

Espacios Culturales
y Expositivos

Restauración

Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Santander "Norte Litoral – Costa Quebrada"





SANTANDER DESTINO SOSTENIBLE

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN EMPRESAS DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS

ÍNDICE

01.

INTRODUCCIÓN | *pág 5*

02.

DIMENSIÓN AMBIENTAL | *pág 6*

2.1. Eficiencia energética y descarbonización | *pág 7*

2.2. Gestión eficiente del agua y recursos hídricos | *pág 14*

2.3. Gestión de residuos y economía circular | *pág 18*

2.4. Protección de los ecosistemas y la biodiversidad | *pág 22*

03.

DIMENSIÓN SOCIAL | *pág 26*

3.1. Bienestar y desarrollo del equipo humano | *pág 27*

3.2. Experiencia del cliente y sensibilización activa | *pág 30*

3.3. Relación con el entorno local y desarrollo del destino | *pág 33*

04.

DIMENSIÓN DE BUEN GOBIERNO | *pág 36*

4.1. Buen gobierno y gestión empresarial | *pág 37*

05.

CONCLUSIÓN | *pág 40*

01. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Buenas Prácticas Sostenibles se enmarca en el Sistema de Gestión de la Sostenibilidad (SGS) Santander Destino Sostenible, como una herramienta orientada a facilitar la implementación de sus principios y objetivos en el tejido empresarial turístico del destino. Este documento responde a la necesidad de trasladar el marco estratégico del SGS a la operativa diaria de las actividades turísticas, promoviendo una gestión responsable, eficiente y alineada con los retos ambientales, sociales y de buen gobierno.

Asimismo, el manual se alinea con las 10 transformaciones clave para el sector turístico identificadas por el Grupo de Trabajo de Turismo del Pacto Mundial de la ONU en España, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030-2050, contribuyendo a impulsar un modelo turístico más resiliente, inclusivo y bajo en carbono.

El manual tiene como ámbito de aplicación las empresas de actividades turísticas del municipio de Santander, incluyendo agencias de viaje y operadores turísticos, empresas de excursiones y visitas guiadas, guías turísticos, empresas de turismo activo y actividades en la naturaleza, empresas de ocio turístico y empresas de transporte turístico. Su finalidad es proporcionar orientaciones prácticas, accesibles y aplicables que permitan a estas organizaciones avanzar en la integración de la sostenibilidad en su gestión, independientemente de su tamaño o tipología.

A través de este documento, se recogen medidas, acciones y buenas prácticas que contribuyen a la mejora del desempeño sostenible de las empresas de servicios turísticos, favoreciendo la reducción de impactos ambientales, el bienestar social y el fortalecimiento de la competitividad del destino. Todo ello en coherencia con los principios del SGS Santander Destino Sostenible, que promueve un modelo turístico basado en la sostenibilidad, la colaboración y la mejora continua.

02.

DIMENSIÓN AMBIENTAL



2.1. EFICIENCIA ENERGÉTICA Y DESCARBONIZACIÓN

El objetivo de estas buenas prácticas es mejorar la eficiencia energética y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a la actividad de las empresas de actividades turísticas, mediante la optimización del consumo de energía, la adopción de fuentes renovables y la mejora de la gestión de la movilidad y los recursos energéticos, contribuyendo a un modelo turístico más sostenible en el destino Santander.

Estas medidas actúan sobre los siguientes principios del sistema de gestión de Santander Destino Sostenible:

1. Fomento de la descarbonización	7 ENERGÍA LIMPIA Y ACCIONES CLIMÁTICAS	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	
2. Implantación de la economía circular en la cadena de valor	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	
4. Apuesta por la movilidad sostenible	11 INDUSTRIAS Y CONSTRUCCIÓN RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	
7. Impulso de la transparencia y la diligencia debida en la cadena de suministro	8 TRANSICIÓN JUSTA Y LABORAL	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
9. Implementación de procesos de buen gobierno	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS		

- **Monitorización del consumo energético**

El primer paso para una gestión energética sostenible en empresas de actividades turísticas es el registro y seguimiento del consumo de energía en oficinas, bases operativas o instalaciones utilizadas para la actividad. Existen herramientas sencillas que permiten analizar el consumo eléctrico y detectar consumos anómalos en equipos informáticos, climatización o iluminación.

Ventajas: mejor control del consumo energético, identificación de oportunidades de ahorro y apoyo a la toma de decisiones.

• Cálculo de la Huella de Carbono

El cálculo de la Huella de Carbono constituye una herramienta clave para avanzar en la gestión sostenible de las empresas de actividades turísticas, permitiendo conocer y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a su actividad. Este indicador cuantifica las emisiones generadas directa o indirectamente por la prestación de servicios turísticos, como el uso de vehículos o embarcaciones, el consumo energético en oficinas o bases operativas, o el desarrollo de actividades en el territorio.

Su cálculo permite identificar las principales fuentes de emisiones y evaluar si se están gestionando de forma eficiente, aportando información útil para la toma de decisiones y la definición de medidas de reducción. Existen metodologías reconocidas para su cálculo, como el GHG Protocol o la norma ISO 14064, aunque su aplicación puede adaptarse al tamaño y capacidad de cada empresa, pudiendo comenzar con estimaciones simplificadas.

Ventajas: aporta información clave para la toma de decisiones, permite identificar y priorizar acciones de reducción de emisiones y contribuye a la mejora de la eficiencia y la reducción de costes.

• Establecimiento de objetivos de reducción energética

Las empresas pueden establecer objetivos sencillos y realistas de reducción del consumo energético, basados en los datos disponibles. Estos pueden incluir medidas como la mejora de la eficiencia en oficinas, la renovación de equipos o la optimización del uso de vehículos o embarcaciones cuando forman parte de la actividad.

Ventajas: mejora de la eficiencia energética, reducción de costes operativos y disminución de emisiones.

• Sistemas de climatización inteligente

La climatización en oficinas o instalaciones de atención al cliente puede representar una parte importante del consumo energético. La instalación de sistemas de climatización eficientes con control automático de temperatura y sensores de ocupación permite ajustar el funcionamiento de los equipos según el uso real de los espacios.

Ventajas: optimización del consumo energético, reducción de costes y mejora del confort térmico.

• Gestión energética mediante sensores de presencia

En oficinas, almacenes o centros de actividad se pueden instalar sensores de presencia o temporizadores que apaguen automáticamente la iluminación y otros equipos cuando no se detecta actividad.

Ventajas: reducción del consumo energético innecesario y mejora de la eficiencia operativa.

• Iluminación de alta eficiencia

La sustitución de sistemas de iluminación convencionales por tecnología LED de alta eficiencia permite reducir considerablemente el consumo eléctrico en oficinas, centros de atención al cliente o instalaciones operativas. Además, el uso de sensores de presencia o reguladores de intensidad permite optimizar su uso.

Ventajas: reducción del consumo energético, menor coste de mantenimiento y mayor vida útil de las luminarias.

• Uso de energías renovables

Las empresas de actividades turísticas pueden reducir su impacto ambiental mediante la incorporación de energías renovables en sus instalaciones, como sistemas fotovoltaicos en oficinas, bases operativas o centros de actividad. Estas soluciones permiten disminuir la dependencia de fuentes energéticas convencionales y mejorar la sostenibilidad de la actividad.

Ventajas: reducción de emisiones de CO₂, mejora del desempeño ambiental y ahorro energético a medio y largo plazo.

• Contratación de energía con Garantía de Origen renovable (GdO)

Las empresas de actividades turísticas pueden reducir su impacto ambiental mediante la contratación de electricidad con Garantía de Origen (GdO), un sistema de certificación que asegura que la energía consumida procede de fuentes renovables como la solar, eólica o hidráulica. Esta opción no requiere inversiones ni cambios en las instalaciones, ya que se gestiona directamente a través de la comercializadora eléctrica, por lo que resulta especialmente adecuada para empresas pequeñas o sin instalaciones propias donde no es viable generar energía renovable.


Ventajas: reducción de la huella de carbono, mejora del desempeño ambiental y refuerzo de la imagen sostenible de la empresa.






- **Recuperación de calor en instalaciones**

En determinadas instalaciones, como centros deportivos o bases de actividades acuáticas, puede valorarse el aprovechamiento del calor residual de equipos o sistemas de climatización para otros usos, como el calentamiento de agua.

 **Ventajas:** mayor eficiencia energética y reducción del consumo.


- **Instalación de equipos y electrodomésticos eficientes**

La utilización de equipos informáticos, electrodomésticos o sistemas de climatización de alta eficiencia energética (clase A o superior) permite reducir significativamente el consumo energético en oficinas y centros operativos.

 **Ventajas:** ahorro energético, reducción de costes y menor impacto ambiental.


- **Mejora de la eficiencia energética de las instalaciones**

El consumo energético en oficinas o centros operativos también depende de las características del espacio. Mejorar aspectos como el aislamiento, las ventanas o la ventilación natural puede ayudar a reducir el uso de climatización.

 **Ventajas:** reducción del consumo energético y mejora del confort.


- **Uso eficiente de equipos en operaciones internas**

La gestión energética debe integrarse en la operativa diaria, incluyendo el uso de equipos informáticos, iluminación o climatización. Aplicar prácticas sencillas como apagar equipos cuando no se utilizan o ajustar horarios de funcionamiento permite reducir el consumo energético.

 **Ventajas:** reducción del consumo energético y mejora de la eficiencia.


- **Gestión energética en el desarrollo de actividades**

Las empresas de actividades turísticas deben considerar el consumo energético asociado directamente a la prestación de sus servicios, incluyendo el uso de equipos, vehículos, embarcaciones o maquinaria necesaria para el desarrollo de las actividades. Es recomendable aplicar medidas para optimizar su uso, reducir consumos innecesarios y priorizar alternativas más eficientes o de menor impacto cuando sea posible.

 **Ventajas:** reducción del consumo energético, menor impacto ambiental y mejora de la eficiencia en la actividad.


- **Integración de criterios energéticos en proveedores y servicios contratados**

Muchas empresas de actividades turísticas dependen de proveedores externos para el desarrollo de sus servicios (transporte, embarcaciones, instalaciones o equipos). Es recomendable incorporar criterios de eficiencia energética y sostenibilidad en la selección de estos proveedores, priorizando aquellos que utilicen tecnologías más eficientes o fuentes de energía de menor impacto.

 **Ventajas:** reducción del impacto energético global de la actividad, mejora de la sostenibilidad de la cadena de valor y refuerzo de la imagen responsable de la empresa.

- **Formación del personal en eficiencia energética**

El personal debe conocer buenas prácticas básicas de eficiencia energética, como el uso responsable de equipos o la detección de consumos innecesarios en su actividad diaria.

 **Ventajas:** mejora de la eficacia de las medidas y reducción de costes.

- **Implicación de los clientes en el ahorro energético**

Las empresas pueden informar a los clientes sobre buenas prácticas durante las actividades, fomentando un uso responsable de los recursos y el respeto por el entorno.

🌿 **Ventajas:** mayor eficacia de las medidas y sensibilización ambiental.

- **Electrificación de flotas de transporte turístico**

Las empresas que realizan excursiones o actividades turísticas suelen utilizar vehículos para el traslado de clientes o material. La sustitución progresiva de vehículos de combustión por vehículos eléctricos o híbridos permite reducir el consumo de combustibles fósiles y las emisiones de gases de efecto invernadero. Además, puede complementarse con la instalación de puntos de recarga en las bases operativas.

🌿 **Ventajas:** reducción de emisiones contaminantes, menor coste de combustible a largo plazo y mejora de la sostenibilidad de la actividad.

- **Uso de embarcaciones eléctricas o híbridas en actividades acuáticas**

En el caso de excursiones marítimas o actividades acuáticas, la incorporación de embarcaciones eléctricas o híbridas permite disminuir significativamente el consumo de combustible y el impacto ambiental en ecosistemas marinos o fluviales.

🌿 **Ventajas:** reducción de emisiones, menor contaminación acústica y protección del entorno natural.

- **Instalación de puntos de recarga para movilidad eléctrica**

Las empresas pueden instalar puntos de recarga para vehículos eléctricos o bicicletas eléctricas en sus instalaciones o bases operativas. Esto facilita la transición hacia sistemas de movilidad más sostenibles tanto para la empresa como para clientes y trabajadores.

🌿 **Ventajas:** fomento de la movilidad sostenible, reducción de emisiones y mejora de la imagen ambiental de la empresa.

- **Optimización de rutas y desplazamientos**

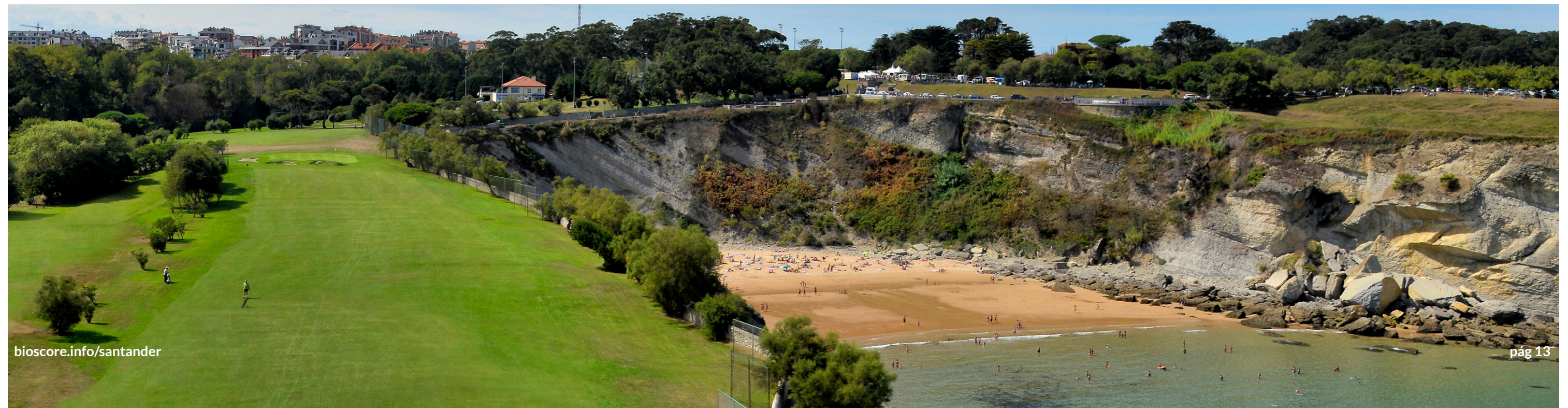
La planificación eficiente de rutas para excursiones, traslados o actividades permite reducir distancias recorridas, tiempos de desplazamiento y consumo energético. El uso de herramientas digitales de planificación y geolocalización ayuda a optimizar la logística de las actividades.

🌿 **Ventajas:** reducción del consumo de energía y combustible, optimización de la operativa y disminución de costes.

- **Uso de equipamiento deportivo eficiente o no motorizado**

En muchas actividades turísticas se utilizan equipos que pueden consumir energía, como motos acuáticas, vehículos recreativos o sistemas motorizados. Siempre que sea posible, se recomienda priorizar equipamiento deportivo de bajo consumo energético o actividades no motorizadas, como kayak, paddle surf, senderismo o ciclismo.

🌿 **Ventajas:** reducción del consumo energético, menor impacto ambiental y promoción de actividades turísticas más sostenibles.





2.2. GESTIÓN EFICIENTE DEL AGUA Y RECURSOS HÍDRICOS

El objetivo de estas buenas prácticas es promover una gestión eficiente y responsable del agua en las empresas de actividades turísticas, mediante el control del consumo, la optimización de su uso en las operaciones y la prevención de impactos sobre el entorno, contribuyendo a la conservación de los recursos hídricos y a la sostenibilidad del destino Santander.

Estas buenas prácticas actúan sobre los siguientes principios del sistema de gestión de Santander Destino Sostenible:

2. Implantación de la economía circular en la cadena de valor	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	
3. Preservación de los ecosistemas, biodiversidad y recursos hídricos	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	14 VIDA SUBMARINA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
7. Impulso de la transparencia y la diligencia debida en la cadena de suministro	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	10 PAZ JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
9. Implementación de procesos de buen gobierno		16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	

• Monitorización del consumo de agua

El primer paso para una gestión sostenible del agua es el registro y control del consumo en instalaciones, bases operativas o embarcaciones cuando aplique. Existen herramientas sencillas que facilitan el seguimiento del consumo y permiten detectar fugas o usos ineficientes del agua.

Ventajas: disponer de información para la toma de decisiones, establecer objetivos de reducción y controlar el gasto de agua.

• Contadores por instalaciones, equipos o embarcaciones

Instalar contadores en oficinas, bases de actividad, puntos de lavado de material o embarcaciones (cuando sea posible) permite conocer mejor dónde se produce el consumo de agua.

Ventajas: mejorar el control del consumo, aplicar medidas más eficaces e identificar incidencias.



• Formulación de objetivos de reducción del consumo

La gestión sostenible del agua debe incluir objetivos sencillos y realistas de reducción del consumo, adaptados a la actividad. Estos pueden centrarse en la limpieza de equipos, uso en instalaciones o control de consumos innecesarios.

Ventajas: mejora de la eficiencia, reducción de costes y conservación del recurso.

• Planes de mantenimiento preventivo de las instalaciones y embarcaciones

El mantenimiento de grifos, tuberías, depósitos, sistemas de limpieza y equipos es fundamental para evitar fugas o pérdidas de agua. Estas tareas pueden integrarse en revisiones periódicas básicas realizadas por el propio equipo o personal especializado.

Ventajas: evitar pérdidas de agua y reducir costes por sobreconsumo.

• Cálculo de la huella hídrica

La Huella Hídrica permite estimar el volumen de agua utilizado directa o indirectamente en las actividades de la empresa. Su cálculo puede adaptarse al tamaño de la empresa, comenzando con estimaciones sencillas que ayuden a identificar los principales usos del agua y oportunidades de mejora.

Ventajas: aporta información útil para la toma de decisiones y mejora la gestión del recurso.


- **Uso responsable del agua en operaciones internas**

Las empresas deben aplicar prácticas eficientes en la limpieza de equipos, embarcaciones e instalaciones. Medidas como el uso de equipos de limpieza eficientes, el control del caudal o la reutilización de agua cuando sea posible permiten reducir el consumo.

 **Ventajas:** aumento de la eficiencia y reducción del consumo.


- **Uso de productos de limpieza ecológicos**

El uso de productos de limpieza biodegradables y certificados es especialmente importante en actividades marítimas o acuáticas para evitar la contaminación de mares, ríos o lagos. Estos productos reducen el impacto ambiental de las operaciones de limpieza de embarcaciones y equipos.

 **Ventajas:** disminución de la contaminación hídrica y protección de los ecosistemas acuáticos.

- **Gestión del uso del agua en el desarrollo de actividades**


Las empresas de actividades turísticas deben considerar el consumo de agua asociado directamente a la prestación de sus servicios, como la limpieza de equipos, el uso en actividades acuáticas o el mantenimiento durante el desarrollo de las actividades. Es recomendable aplicar medidas para optimizar su uso, evitar consumos innecesarios y fomentar prácticas eficientes adaptadas a cada tipo de actividad.

 **Ventajas:** reducción del consumo de agua, mejora de la eficiencia en la actividad y menor impacto sobre el entorno.



- **Prevención de vertidos y protección del entorno acuático**

Las empresas deben adoptar medidas para evitar vertidos contaminantes durante el desarrollo de sus actividades, especialmente en entornos naturales como mares, ríos o lagos. Esto implica una correcta gestión de residuos, el uso de productos biodegradables y la sensibilización del personal y de los clientes para prevenir prácticas que puedan afectar a la calidad del agua y a los ecosistemas.

 **Ventajas:** protección de los ecosistemas acuáticos, reducción del impacto ambiental y mejora de la sostenibilidad de la actividad.


- **Formación del personal**

El personal debe conocer buenas prácticas básicas en el uso del agua, mantenimiento de equipos y prevención de vertidos, adaptadas a la actividad que desarrolla.

 **Ventajas:** mejora de la eficiencia y reducción del consumo.


- **Implicación de los clientes en la gestión sostenible**

Las empresas pueden informar a los clientes sobre buenas prácticas durante las actividades, fomentando un uso responsable del agua y el respeto por el entorno.

 **Ventajas:** mejora de la eficacia de las medidas y sensibilización ambiental.


- **Implementación de sistemas de bajo consumo en instalaciones**

En oficinas, bases de operaciones o instalaciones de atención al cliente se pueden instalar grifos con aireadores, temporizadores o sensores automáticos, así como sanitarios de bajo consumo.

 **Ventajas:** reducción del consumo de agua, disminución de costes y mejora de la eficiencia.


- **Sistemas de recuperación y reutilización de agua**

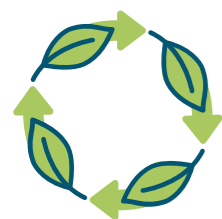
Las empresas pueden implementar sistemas de recogida de agua de lluvia para limpieza de embarcaciones o equipos, o reutilización de agua en procesos de mantenimiento cuando sea posible.

 **Ventajas:** reducción del consumo de agua potable y preservación del recurso natural.

- **Integración de principios de economía circular**

Aplicar principios de economía circular en la gestión del agua implica optimizar su uso, fomentar la reutilización cuando sea posible y reducir el desperdicio en todas las operaciones de la empresa.

 **Ventajas:** preservación del recurso natural, reducción de costes y mejora de la sostenibilidad de la actividad turística.



2.3.

GESTIÓN DE RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

El objetivo de estas buenas prácticas es prevenir y reducir la generación de residuos en las empresas de actividades turísticas, promoviendo su correcta gestión, reutilización y valorización, así como la protección del entorno, especialmente en espacios naturales, contribuyendo a un modelo turístico más sostenible en el destino Santander.

Estas buenas prácticas actúan sobre los siguientes principios del sistema de gestión de Santander Destino Sostenible:

1. Fomento de la descarbonización	7 ENERGÍA LIMPIA Y TRANSICIÓN VERDE	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
2. Implantación de la economía circular en la cadena de valor.	12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
7. Impulso de la transparencia y la diligencia debida en la cadena de suministro.	8 CRECIMIENTO ECONÓMICO	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
9. Implementación de procesos de buen gobierno.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

• Prevención de la generación de residuos en el diseño de actividades

Las empresas de actividades turísticas deben incorporar criterios de prevención de residuos desde la planificación de sus servicios, evitando el uso de materiales innecesarios, reduciendo embalajes y priorizando soluciones reutilizables o digitales. Este enfoque permite minimizar la generación de residuos antes de que se produzcan, facilitando una gestión más eficiente.

Ventajas: reducción de residuos en origen, optimización de recursos y mejora de la sostenibilidad de la actividad.

• Monitorización de la generación de residuos

El primer paso para una gestión eficiente de los residuos es el registro y seguimiento de los residuos generados en la empresa. Esto puede realizarse mediante registros sencillos que permitan identificar los principales tipos de residuos (papel y cartón, envases, residuos orgánicos cuando aplique, material promocional, residuos electrónicos, etc.).

Ventajas: mejor conocimiento del impacto ambiental, apoyo a la toma de decisiones y mejora del control.

• Control de residuos por áreas o actividades

Registrar la generación de residuos por áreas (oficina, atención al cliente, almacén, actividades o excursiones) permite identificar los puntos donde se generan más residuos y aplicar medidas de reducción.

Ventajas: mejora de la gestión y mayor eficacia en las acciones.

• Establecimiento de objetivos de reducción de residuos

La gestión sostenible puede incluir objetivos sencillos como reducir el uso de papel, disminuir el material promocional desechable o minimizar los residuos generados durante las actividades.

Ventajas: reducción del impacto ambiental, ahorro económico y mejora del desempeño.

• Implantación de sistemas de recogida selectiva

Las oficinas y espacios de trabajo deben contar con sistemas de separación de residuos claramente identificados para facilitar la correcta segregación de materiales.

Ventajas: aumento del reciclaje y reducción de residuos.

• Reducción de plásticos de un solo uso

En excursiones o actividades turísticas se debe minimizar el uso de botellas de plástico, vasos desechables, bolsas u otros productos de un solo uso, promoviendo alternativas reutilizables.

Ventajas: disminución del impacto ambiental y mejora de la imagen sostenible de la empresa.

• Digitalización de procesos y reducción del uso de papel

Promover la digitalización de reservas, facturas, tickets, bonos de viaje, contratos, tarjetas de embarque o material informativo permite reducir significativamente el consumo de papel.

Ventajas: reducción de residuos, ahorro de recursos y mayor eficiencia operativa.

• Gestión responsable de material promocional

Reducir la impresión de folletos, mapas o material publicitario y priorizar formatos digitales, códigos QR o materiales reciclados o reciclables.

Ventajas: educación de residuos y mejora de la sostenibilidad de la comunicación.

• Gestión sostenible de residuos durante actividades o excursiones

Durante excursiones o actividades al aire libre se deben establecer pautas básicas para la correcta gestión de los residuos generados por clientes o personal.

Ventajas: protección del entorno natural y mejora de la experiencia.

- **Uso de materiales reutilizables en actividades**

Fomentar el uso de botellas reutilizables, recipientes duraderos o equipamiento reutilizable en el desarrollo de las actividades.

Ventajas: reducción de residuos y optimización de recursos.

- **Compra responsable y reducción de envases**

Priorizar proveedores que utilicen envases reciclables, reutilizables o con menor embalaje en la adquisición de material para excursiones, merchandising o equipamiento.

Ventajas: reducción de residuos de envases y mejora de la sostenibilidad de la cadena de suministro.

- **Gestión adecuada de residuos peligrosos**

Los residuos peligrosos como pilas, baterías o equipos electrónicos deben depositarse en puntos de recogida autorizados o gestionarse a través de gestores autorizados.

Ventajas: cumplimiento normativo y reducción del impacto ambiental.

- **Mantenimiento de equipos para prolongar su vida útil**

El mantenimiento preventivo del equipamiento utilizado en actividades (bicicletas, material deportivo, equipos electrónicos, vehículos ligeros, etc.) permite prolongar su vida útil y evitar su sustitución prematura.

Ventajas: reducción de residuos y ahorro económico.

- **Reutilización o donación de equipamiento**

El material que ya no se utilice en la empresa (equipos informáticos, material promocional, equipamiento para actividades) puede repararse, reutilizarse o donarse.

Ventajas: prolongación del ciclo de vida de los productos y reducción de residuos.

- **Aplicación del principio de “no dejar rastro” en entornos naturales**

En actividades desarrolladas en entornos naturales, las empresas deben garantizar que no se dejan residuos en el medio, promoviendo la recogida de todos los materiales generados durante la actividad y fomentando buenas prácticas entre clientes y personal. Este principio contribuye a la conservación de los espacios naturales y a una experiencia turística más responsable.

Ventajas: protección del entorno natural, reducción del impacto ambiental y sensibilización de los participantes.

- **Formación del personal en gestión de residuos**

El personal debe recibir formación sobre separación de residuos, reducción del consumo de materiales y buenas prácticas ambientales durante las actividades con clientes.

Ventajas: mejora de la eficacia del sistema de gestión de residuos y reducción de errores.

- **Sensibilización de los clientes durante las actividades**

Las empresas pueden informar a los clientes sobre buenas prácticas ambientales durante excursiones o actividades, como evitar dejar residuos en entornos naturales o utilizar puntos de reciclaje.

Ventajas: protección del entorno natural y sensibilización ambiental de los visitantes.





2.4. PROTECCIÓN DE LOS ECOSISTEMAS Y LA BIODIVERSIDAD

El objetivo de estas buenas prácticas es proteger la biodiversidad y los ecosistemas en los que se desarrollan las actividades turísticas, minimizando los impactos sobre la fauna, la flora y el entorno natural, y fomentando un uso responsable del territorio por parte de empresas y visitantes, contribuyendo a la conservación del patrimonio natural y al posicionamiento de Santander como destino sostenible.

Estas buenas prácticas actúan sobre los siguientes principios del sistema de gestión de Santander Destino Sostenible:

3. Preservación de los ecosistemas, biodiversidad y recursos hídricos	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	14 VIDA SUBMARINA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES
7. Impulso de la transparencia y la diligencia debida en la cadena de suministro	8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
8. Promoción del diálogo con las comunidades del entorno	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGNADEDADES	11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
9. Implementación de procesos de buen gobierno		16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	

- **Diseño de actividades respetuosas con el entorno**

Las actividades turísticas deben diseñarse de forma que minimicen su impacto sobre los ecosistemas, evitando zonas sensibles o limitando el acceso a áreas vulnerables. Es recomendable valorar de forma previa el impacto ambiental de las actividades y aplicar medidas para reducirlo.

Ventajas: protección de los ecosistemas y mejora de la sostenibilidad de la actividad turística.

- **Protección de fauna durante las actividades**

Durante excursiones o actividades al aire libre se deben evitar prácticas que perturben a la fauna, como acercarse excesivamente a animales salvajes, alimentarlos o alterar sus hábitos.

Ventajas: conservación de especies y mantenimiento de su comportamiento natural.

- **Promoción de observación responsable de fauna**

Si las actividades incluyen observación de fauna (avistamiento de aves, cetáceos, fauna terrestre, etc.), se deben seguir pautas de conducta que eviten molestias o estrés a los animales.

Ventajas: protección del bienestar animal y mejora de la calidad de la experiencia turística.

- **No colaboración con actividades que impliquen explotación animal**

Las empresas deben evitar ofrecer o promocionar actividades que impliquen maltrato o explotación de animales.

Ventajas: protección del bienestar animal y promoción de un turismo responsable.

- **Gestión del impacto sobre el suelo y la vegetación**

Las empresas de actividades turísticas deben evitar la degradación del suelo y la vegetación durante el desarrollo de sus actividades, utilizando senderos señalizados, evitando zonas sensibles y controlando el tránsito de personas. Es recomendable adaptar los recorridos y prácticas para minimizar la erosión y el deterioro del entorno natural.

Ventajas: protección de los ecosistemas, reducción de la erosión y conservación del entorno natural.

- **Uso responsable de senderos y espacios naturales**

Las actividades en entornos naturales deben desarrollarse utilizando senderos señalizados y respetando las infraestructuras existentes, evitando la apertura de nuevos caminos o el tránsito por zonas no autorizadas. Esto contribuye a prevenir la erosión del suelo, la degradación de la vegetación y la alteración de los hábitats naturales.

Ventajas: conservación del entorno natural, reducción de impactos físicos sobre el territorio y mejora de la gestión de los espacios naturales.

- **Protección de ecosistemas costeros y marinos**

Las empresas de actividades turísticas que operan en playas, acantilados o entornos marinos deben adoptar medidas para minimizar su impacto sobre estos ecosistemas, evitando la alteración de hábitats, el fondeo en zonas sensibles o la perturbación de especies. Es recomendable adaptar las actividades a las características del entorno y aplicar buenas prácticas que garanticen su conservación.

Ventajas: protección de ecosistemas marinos y costeros, reducción del impacto ambiental y mejora de la sostenibilidad de la actividad.

- **Adaptación de las actividades a la capacidad del entorno**


Las empresas deben planificar sus actividades teniendo en cuenta la capacidad de acogida del entorno, evitando la saturación de espacios naturales. Esto implica ajustar aspectos como el tamaño de los grupos, la frecuencia de las actividades o los recorridos utilizados, con el fin de reducir impactos sobre la fauna, la vegetación y el suelo.

Ventajas: reducción del impacto ambiental, preservación del entorno natural y mejora de la calidad de la experiencia turística.




- **Minimización de residuos en actividades al aire libre**

Las empresas deben evitar la generación de residuos durante las actividades y garantizar su correcta recogida.

 **Ventajas:** protección de los ecosistemas y mejora de la imagen ambiental de la empresa.


- **Uso de materiales y equipamientos respetuosos con el medio ambiente**

Priorizar equipamientos duraderos, reutilizables o de bajo impacto ambiental en el desarrollo de las actividades (botellas reutilizables, recipientes duraderos, material técnico sostenible, etc.).

 **Ventajas:** reducción de residuos y optimización de recursos.


- **Formación del personal en biodiversidad y bienestar animal**

El personal, especialmente guías, debe conocer la biodiversidad local y las buenas prácticas para evitar impactos durante las actividades.

 **Ventajas:** mejora de la gestión ambiental y mayor sensibilización del equipo.

- **Sensibilización ambiental de los clientes**


Las empresas pueden informar a los clientes sobre buenas prácticas ambientales antes o durante las actividades, como respetar senderos señalizados, no alimentar fauna o evitar dejar residuos.

 **Ventajas:** mayor concienciación ambiental de los visitantes y reducción de impactos.

- **Participación en iniciativas de conservación local**

Las empresas de actividades turísticas pueden colaborar activamente en proyectos de conservación de la biodiversidad, limpieza de entornos naturales o programas de protección de especies, integrando estas acciones en el desarrollo de sus actividades o como parte de su compromiso con el destino.

Santander cuenta con diversos espacios incluidos en la Red Natura 2000, la mayor red de espacios protegidos de la Unión Europea, entre los que destacan el entorno de la Bahía de Santander, las Dunas de Lienres y Estuario del Pas, la Costa Quebrada (Geoparque Mundial de la UNESCO), el Parque Natural del Macizo de Peña Cabarga y las Marismas de Alday. Estos espacios albergan hábitats costeros, humedales y formaciones geológicas de alto valor ecológico cuya conservación puede reforzarse mediante la implicación del sector turístico.

 **Ventajas:** contribución directa a la conservación del entorno natural, fortalecimiento del vínculo con el destino y mejora de la imagen sostenible de la empresa.

03. DIMENSIÓN SOCIAL



3.1. BIENESTAR Y DESARROLLO DEL EQUIPO HUMANO

El objetivo de estas buenas prácticas es mejorar el bienestar y la gestión del equipo humano en las empresas de actividades turísticas, promoviendo condiciones de trabajo adecuadas, la formación y la motivación del personal, así como una organización eficiente de las operaciones, contribuyendo a la calidad del servicio y a la sostenibilidad del destino Santander.

Estas buenas prácticas actúan sobre los siguientes principios del sistema de gestión de Santander Destino Sostenible:

5. Consolidación de la cultura empresarial diversa e inclusiva	
6. Garantía del trabajo decente para todas las personas empleadas	
9. Implementación de procesos de buen gobierno.	

- **Monitorización del clima laboral y bienestar del personal**

El primer paso para una gestión adecuada del talento en empresas de actividades turísticas es el seguimiento del bienestar laboral del personal. Esto puede realizarse mediante reuniones periódicas, encuestas sencillas o la observación de aspectos como rotación, absentismo o satisfacción del equipo.

Ventajas: obtener información para la toma de decisiones, identificar problemas organizativos y mejorar la gestión del equipo.


- **Formulación de objetivos de mejora del bienestar laboral**

La gestión responsable del talento debe incluir objetivos sencillos y realistas orientados a mejorar el clima laboral, reducir la rotación o aumentar la satisfacción del personal. Para alcanzarlos, se pueden aplicar medidas como formación, mejora de la organización del trabajo o acciones de conciliación.

Ventajas: mejora de la motivación, aumento de la calidad del servicio y fortalecimiento del compromiso del equipo.


- **Planificación de programas de desarrollo profesional**

Las empresas pueden promover la formación de su personal en áreas clave como atención al cliente, interpretación del patrimonio, idiomas, seguridad en actividades o sostenibilidad.

 **Ventajas:** mejora de las competencias, aumento de la calidad del servicio y fidelización del equipo.


- **Organización eficiente del trabajo en las operaciones turísticas**

Una adecuada planificación de horarios, grupos y tareas permite evitar sobrecargas de trabajo y mejorar la coordinación del equipo durante las actividades.

 **Ventajas:** mejora del ambiente laboral, aumento de la eficiencia y reducción del estrés.


- **Gestión y coordinación de personal temporal o colaborador**

En las empresas de actividades turísticas es habitual contar con personal temporal, guías freelance o colaboradores externos. Es fundamental garantizar su correcta integración en la operativa, asegurando que conocen las condiciones de trabajo, las medidas de seguridad y las buenas prácticas de la empresa antes del desarrollo de las actividades.

 **Ventajas:** mejora de la coordinación operativa, reducción de incidencias y aumento de la calidad del servicio.

- **Comunicación y coordinación del equipo durante las actividades**

Es fundamental asegurar una comunicación clara entre los miembros del equipo antes y durante el desarrollo de las actividades, especialmente en entornos dinámicos o al aire libre. Esto incluye la transmisión de instrucciones, la coordinación de tareas y la gestión de posibles incidencias en tiempo real.

 **Ventajas:** mejora de la eficiencia operativa, reducción de errores y aumento de la seguridad en la actividad.

- **Medidas de conciliación laboral y personal**

Dado que las actividades turísticas suelen desarrollarse en horarios variables o fines de semana, es recomendable organizar los turnos de forma equilibrada y, cuando sea posible, anticipar la planificación del trabajo.

 **Ventajas:** mejora del bienestar del personal y reducción de la rotación.

- **Entorno laboral seguro y saludable**


En muchas actividades turísticas existen riesgos asociados al transporte, las actividades al aire libre o el uso de equipos. Es fundamental aplicar medidas básicas de prevención de riesgos, formación en seguridad y pautas de actuación ante emergencias.

 **Ventajas:** reducción de accidentes laborales, mejora de la seguridad y aumento de la confianza del equipo.




- **Formación continua del personal**

El personal debe recibir formación en aspectos clave como atención al cliente, sostenibilidad, interpretación del entorno o gestión de grupos.

 **Ventajas:** mejora de la calidad del servicio y fortalecimiento del equipo.


- **Participación del personal en la mejora de los servicios turísticos**

El personal puede aportar ideas para mejorar las actividades y la experiencia del cliente. Es recomendable fomentar espacios de participación, aunque sean informales.

 **Ventajas:** aumento de la motivación, generación de mejoras y mejora continua.

- **Reconocimiento y motivación del personal**

Reconocer el trabajo bien realizado, aunque sea de forma sencilla, contribuye a reforzar la motivación del equipo (incentivos, premios internos o reconocimiento dentro del equipo, etc.).

 **Ventajas:** aumento de la satisfacción laboral, mejora del rendimiento y fidelización.



3.2.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y SENSIBILIZACIÓN ACTIVA

El objetivo de estas buenas prácticas es mejorar la experiencia del cliente en las empresas de actividades turísticas, garantizando servicios de calidad, seguros y adaptados a distintos perfiles de visitantes, mediante una adecuada organización, comunicación y atención, e integrando criterios de sostenibilidad y sensibilización durante la experiencia, contribuyendo al posicionamiento de Santander como destino turístico responsable.

Estas buenas prácticas actúan sobre los siguientes principios del sistema de gestión de Santander Destino Sostenible:

2. Implantación de la economía circular en la cadena de valor.	
3. Preservación de los ecosistemas, biodiversidad y recursos hídricos.	
8. Promoción del diálogo con las comunidades del entorno	
9. Implementación de procesos de buen gobierno.	

- **Monitorización de la satisfacción y percepción del cliente**

El primer paso para mejorar la experiencia del cliente es recoger y evaluar su satisfacción sobre los servicios turísticos ofrecidos. Esto puede realizarse mediante encuestas sencillas, valoraciones en plataformas digitales o comentarios directos tras la actividad.

Ventajas: obtener información para la toma de decisiones, identificar áreas de mejora y aumentar la calidad del servicio.

- **Diseño de experiencias turísticas de calidad**

Las empresas deben planificar actividades bien organizadas, seguras y adaptadas a las expectativas de los visitantes, teniendo en cuenta aspectos como la interpretación del entorno, la accesibilidad, la sostenibilidad y la atención al cliente.

Ventajas: aumento de la satisfacción del cliente, mejora de la calidad de las actividades y diferenciación de la oferta turística.



- **Integración de la sostenibilidad en la experiencia del cliente**

Las empresas de actividades turísticas pueden incorporar criterios de sostenibilidad en el desarrollo de sus servicios, fomentando comportamientos responsables entre los visitantes y explicando el valor ambiental y cultural del entorno. Esto puede incluir recomendaciones durante la actividad o breves explicaciones que ayuden a sensibilizar a los clientes.

Ventajas: mayor concienciación de los visitantes, mejora del comportamiento durante las actividades y refuerzo de la imagen responsable de la empresa.

- **Organización eficiente de las actividades y servicios turísticos**

Es fundamental planificar adecuadamente horarios, grupos y logística de las actividades para evitar esperas o incidencias que puedan afectar a la experiencia del visitante.

Ventajas: mejora de la experiencia del cliente, aumento de la eficiencia operativa y reducción de incidencias.

- **Adaptación de los servicios a distintos perfiles de visitantes**

Las actividades deben adaptarse a distintos perfiles de clientes (edad, capacidades físicas, intereses o necesidades), ofreciendo diferentes niveles de dificultad, idiomas o formatos. Siempre que sea posible, se recomienda mejorar la accesibilidad para personas con movilidad reducida o diversidad funcional.

Ventajas: mejora de la accesibilidad, ampliación del público y mayor inclusión



● **Garantía de seguridad y bienestar durante las actividades**

Es fundamental aplicar medidas básicas de seguridad, formación en prevención de riesgos y pautas de actuación ante emergencias, garantizando la protección de los participantes.

🌿 **Ventajas:** aumento de la seguridad, mejora de la confianza y fortalecimiento de la reputación.

● **Comunicación clara e información accesible para los visitantes**

Es importante proporcionar información clara sobre las características de la actividad, incluyendo el nivel de dificultad, duración, requisitos físicos, condiciones de seguridad o itinerario previsto, antes y durante la actividad. Esto permite a los clientes elegir adecuadamente y participar con una preparación acorde a la experiencia.

🌿 **Ventajas:** mejora de la confianza, reducción de incidencias, mayor satisfacción y aumento de la seguridad durante la actividad.

● **Participación del cliente en la mejora de las actividades**

Los visitantes pueden aportar ideas para mejorar los servicios. Es recomendable facilitar espacios sencillos de feedback tras la actividad.

🌿 **Ventajas:** mejora continua y adaptación a las expectativas del cliente.

● **Reconocimiento y fidelización del cliente**

Reconocer la confianza de los visitantes mediante mensajes de agradecimiento, programas de fidelización o beneficios para clientes contribuye a fortalecer la relación con la empresa.

🌿 **Ventajas:** aumento de la fidelidad, mejora de la reputación y fortalecimiento del vínculo con los visitantes.



3.3.

RELACIÓN CON EL ENTORNO LOCAL Y DESARROLLO DEL DESTINO

El objetivo de estas buenas prácticas es favorecer una relación equilibrada entre las actividades turísticas y el entorno local, promoviendo el respeto por la comunidad, la valorización del patrimonio cultural y natural, y la generación de impactos positivos en el territorio, contribuyendo a un modelo turístico responsable y sostenible en el destino Santander.

Estas buenas prácticas actúan sobre los siguientes principios del sistema de gestión de Santander Destino Sostenible:

3. Preservación de los ecosistemas, biodiversidad y recursos hídricos			
7. Promoción de la transparencia y la diligencia debida en la cadena de suministro			
8. Promoción del diálogo con las comunidades del entorno			
9. Implementación de procesos de buen gobierno			
10. Intercambio de conocimientos a través de alianzas estratégicas			

● **Gestión del impacto de las actividades sobre la comunidad local**

Las empresas de actividades turísticas deben evitar generar molestias o impactos negativos en la población local durante el desarrollo de sus servicios, como ruidos, saturación de espacios o interferencias en la vida cotidiana. Para ello, es recomendable planificar adecuadamente los recorridos, horarios y tamaños de grupo, favoreciendo una convivencia equilibrada entre visitantes y residentes.

🌿 **Ventajas:** mejora de la convivencia, reducción de conflictos con la población local y fortalecimiento de la integración de la actividad turística en el destino.

● **Monitorización del impacto de las actividades en el entorno local**

El primer paso para mejorar la relación con el entorno es observar y valorar el impacto que las actividades generan en el territorio y en la comunidad local. Esto puede realizarse mediante el seguimiento de aspectos como el número de visitantes, la presión sobre determinados espacios o el contacto con agentes locales.

🌿 **Ventajas:** apoyo a la toma de decisiones, prevención de la saturación y mejora de la gestión de las actividades.

• **Profesionalización y colaboración con guías locales acreditados**

Es recomendable trabajar con guías locales formados en la historia, la cultura y las normas de convivencia del destino. Estos profesionales pueden orientar a los visitantes para favorecer un comportamiento respetuoso con el entorno y la comunidad local.

Ventajas: mejora de la calidad de la experiencia, fortalecimiento del empleo local y promoción de un turismo responsable.

• **Respeto al patrimonio cultural y natural del destino**

Las empresas deben promover el respeto por la identidad cultural, las tradiciones locales y el entorno natural, fomentando comportamientos responsables entre los visitantes.

Ventajas: preservación del patrimonio, mejora de la convivencia y fortalecimiento del turismo sostenible.

• **Interpretación del patrimonio natural y cultural**

Las actividades turísticas deben incorporar contenidos interpretativos sobre el territorio, incluyendo información sobre el entorno natural y cultural del destino.

Ventajas: enriquecimiento de la experiencia y mayor conocimiento del destino.

• **Integración de cápsulas de sensibilización durante las excursiones**

Durante las actividades se pueden incluir breves explicaciones sobre la importancia de proteger el entorno y las normas de comportamiento adecuadas.

Ventajas: concienciación del visitante y reducción de impactos.

• **Fomento del turismo responsable entre los visitantes**

Las empresas pueden sensibilizar a los visitantes sobre su papel en la conservación del destino, promoviendo comportamientos responsables durante las actividades.

Ventajas: mayor implicación del visitante y mejora del impacto social del turismo.

• **Participación en acciones de voluntariado y regeneración ambiental**

Las empresas pueden colaborar en acciones como limpiezas de espacios naturales o participación en proyectos de conservación del entorno.

Ventajas: mejora del entorno natural y fortalecimiento del compromiso ambiental.

• **Colaboración con iniciativas locales de conservación y desarrollo**

Es recomendable establecer colaboraciones con asociaciones, entidades locales o proyectos vinculados al territorio.

Ventajas: fortalecimiento del tejido local y mejora de la integración de la actividad turística.

• **Apoyo a la economía y oferta local**

Las empresas pueden contribuir al desarrollo del destino recomendando a los visitantes comercios, productos o servicios locales durante las actividades, como establecimientos de proximidad, artesanía o gastronomía del territorio. De este modo, la actividad turística genera un impacto positivo más amplio en la economía local.

Ventajas: impulso de la economía local, fortalecimiento del tejido empresarial del destino y mejora de la experiencia turística.





04. DIMENSIÓN DE BUEN GOBIERNO



4.1. BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN EMPRESARIAL

El objetivo de estas buenas prácticas es mejorar la gestión y el buen gobierno de las empresas de actividades turísticas, promoviendo la toma de decisiones informadas, la transparencia, el cumplimiento normativo y el comportamiento ético, así como su contribución al desarrollo económico local, favoreciendo la competitividad empresarial y la consolidación de un modelo turístico responsable en el destino Santander.

Estas buenas prácticas actúan sobre los siguientes principios del sistema de gestión de Santander Destino Sostenible:

2. Implantación de la economía circular en la cadena de valor.	12 PREVENCIÓN Y COMPORTAMIENTO RESPONSABLES	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
7. Promoción de la transparencia y la diligencia debida en la cadena de suministro	8 TRABAJAR DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	13 ACCIÓN POR EL CLIMA
8. Promoción del diálogo con las comunidades del entorno	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
9. Implementación de procesos de buen gobierno.	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	

- **Cumplimiento de la normativa aplicable**

Las empresas de actividades turísticas deben garantizar el cumplimiento de la normativa vigente relacionada con su actividad, incluyendo aspectos como seguridad, licencias, seguros, protección del medio ambiente y derechos de los consumidores.


Es recomendable mantener la documentación actualizada y asegurarse de que el personal conoce las obligaciones básicas asociadas a la prestación de los servicios turísticos.

Ventajas: prevención de sanciones, mejora de la seguridad jurídica y refuerzo de la confianza de clientes y administraciones.

- **Código ético y buenas prácticas empresariales**


Las empresas de actividades turísticas pueden definir y aplicar principios básicos de comportamiento relacionados con la transparencia, el respeto al entorno, la relación con clientes, proveedores y comunidad local, así como la conducta del personal durante el desarrollo de las actividades.

Es recomendable comunicar estos principios al equipo y, cuando sea posible, compartirlos con colaboradores y proveedores para garantizar coherencia en las prácticas. En este sentido, se puede tomar como referencia el Código Ético del Turismo Responsable del Ayuntamiento de Santander, incluido en el Plan de Sostenibilidad Turística 'Norte Litoral-Costa Quebrada'.

 **Ventajas:** refuerza la confianza, mejora la coherencia en la actuación de la empresa y contribuye a un comportamiento responsable en toda la actividad.

- **Gestión empresarial basada en datos**

Integrar la sostenibilidad en la gestión de la empresa implica hacer un seguimiento básico de indicadores como consumo de energía, agua, generación de residuos o resultados económicos. Esta información permite identificar mejoras y tomar decisiones más informadas.

 **Ventajas:** mejora de la eficiencia, apoyo a la toma de decisiones y fortalecimiento de la sostenibilidad del negocio.

- **Monitorización del desempeño económico de las actividades**

Es recomendable realizar un seguimiento sencillo de los ingresos, costes y rentabilidad de las actividades o excursiones. Herramientas digitales básicas o registros internos permiten conocer qué servicios funcionan mejor y dónde mejorar.

 **Ventajas:** optimización de la rentabilidad, mejora del control económico y apoyo a la gestión.


- **Digitalización de la gestión y de la oferta turística**

El uso de herramientas digitales para reservas, gestión de actividades o atención al cliente permite mejorar la organización y la eficiencia de la empresa.

 **Ventajas:** optimización de procesos, mejora del control y aumento de la competitividad.


- **Certificación y posicionamiento en sostenibilidad**

La obtención de certificaciones o la adhesión a iniciativas de sostenibilidad permite demostrar el compromiso de la empresa con buenas prácticas y mejorar su posicionamiento en el mercado. Asimismo, la participación en sistemas o certificaciones de destino sostenible contribuye a reforzar la coherencia y el compromiso conjunto del sector turístico.

 **Ventajas:** mejora de la reputación, diferenciación en el mercado, aumento de la confianza del cliente y contribución al posicionamiento sostenible del destino.


- **Transparencia y rendición de cuentas**

Las empresas pueden mejorar su credibilidad comunicando de forma sencilla sus acciones y resultados en sostenibilidad, ya sea a través de su web, redes sociales o materiales informativos.

 **Ventajas:** mejora de la reputación, aumento de la confianza de clientes y refuerzo del compromiso con la sostenibilidad.


- **Colaboración con el tejido empresarial local**

Las empresas de actividades turísticas pueden colaborar con otros actores del destino, como guías, comercios, empresas de servicios o iniciativas locales, con el fin de enriquecer la oferta turística y generar sinergias en el territorio.

 **Ventajas:** fortalecimiento del tejido empresarial local, mejora de la experiencia del visitante y mayor integración de la actividad turística en el destino.

- **Promoción de la economía local durante las actividades**

Durante el desarrollo de las actividades, las empresas pueden recomendar productos, servicios o experiencias del entorno, como comercios de proximidad, gastronomía o iniciativas locales, contribuyendo a generar un impacto económico positivo en el destino.

 **Ventajas:** impulso de la economía local, mejora de la autenticidad de la experiencia turística y fortalecimiento del desarrollo sostenible del destino.



05. CONCLUSIÓN

La sostenibilidad en el sector turístico no es una opción, sino una necesidad para garantizar la viabilidad a largo plazo de los servicios turísticos y del propio destino. Este manual proporciona un conjunto de herramientas prácticas que permiten avanzar de forma progresiva en este proceso, adaptándose a las características y capacidades de cada empresa.

La implementación de estas buenas prácticas debe entenderse como un proceso continuo de mejora, basado en la medición,

la toma de decisiones y la implicación de todos los agentes: equipo humano, clientes, proveedores y entorno local.

Las empresas de actividades turísticas que integren la sostenibilidad en su gestión no solo reducirán sus impactos, sino que estarán mejor preparados para responder a las nuevas demandas del mercado, generar valor diferencial y contribuir activamente al desarrollo de un modelo turístico más equilibrado y competitivo en Santander.



Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Santander "Norte Litoral – Costa Quebrada"



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE INDUSTRIA
Y TURISMO

SECRETARÍA DE ESTADO
DE INDUSTRIA



GOBIERNO
de
CANTABRIA

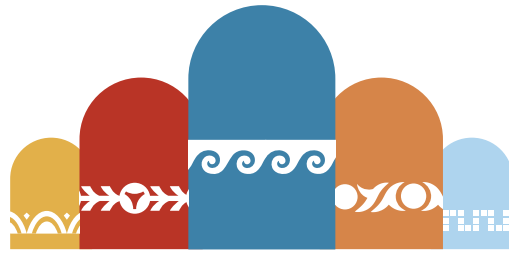
CONSEJERÍA DE CULTURA,
TURISMO Y DEPORTE



AYUNTAMIENTO DE
SANTANDER



bioscore.info/santander



SANTANDER
DESTINO SOSTENIBLE



MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES EN EMPRESAS DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS

Alojamientos

Espacios Culturales
y Expositivos

Restauración

Plan de Sostenibilidad Turística en Destino de Santander “Norte Litoral – Costa Quebrada”

