

**SANTANDER**  
DESTINO SOSTENIBLE



# MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES PARA GUÍAS DE TURISMO

Alojamientos

Restauración

Empresas de  
Actividades Turísticas

Espacios Culturales  
y Expositivos

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



SANTANDER  
CIUDAD

Agradecemos, no solo el trabajo diario de los Guías de Turismo habilitados de Cantabria por la Sostenibilidad y Calidad de las experiencias en nuestro destino, si no especialmente, la colaboración de las Asociaciones Profesionales de Guías de Turismo de Cantabria, que han participado en la redacción y enfoque de este manual.

# 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 8*

2.3. Gestión de residuos y economía  
circular | *pág 9*

2.4. Protección de los ecosistemas y  
la biodiversidad | *pág 10*

## 03.

DIMENSIÓN  
SOCIAL | *pág 12*

3.1. Bienestar y desarrollo profesional  
| *pág 13*

3.2. Experiencia del cliente y  
sensibilización activa | *pág 14*

3.3. Relación con el entorno local  
| *pág 15*

3.4. Accesibilidad e inclusión | *pág 17*

## 04.

DIMENSIÓN DE BUEN  
GOBIERNO | *pág 18*

4.1. Cumplimiento de la normativa  
aplicable, habilitación profesional y  
lucha contra el intrusismo | *pág 19*

4.2. Gestión profesional y ética | *pág 21*

## 05.

CONCLUSIÓN | *pág 22*

# 01. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de Buenas Prácticas Sostenibles tiene como objetivo facilitar la integración de criterios de sostenibilidad en la actividad profesional del guía de turismo, oficial habilitado de Cantabria, en el marco del Sistema de Gestión de la Sostenibilidad (SGS) Santander Destino Sostenible.

Este documento traduce los principios estratégicos del SGS a la operativa diaria de los guías de turismo, teniendo en cuenta las particularidades de esta actividad, caracterizada en muchos casos por el trabajo autónomo, la ausencia de una sede física y el desarrollo de servicios en entornos dinámicos, tanto urbanos como naturales.

El manual se alinea con las 10 transformaciones clave del sector turístico identificadas por el Pacto Mundial de la ONU en España, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), promoviendo un modelo turístico más responsable, inclusivo y bajo en carbono.

Su finalidad es proporcionar orientaciones prácticas, sencillas y aplicables que permitan a los guías de turismo:

- Reducir el impacto ambiental de su actividad
- Mejorar la experiencia del visitante desde una perspectiva sostenible
- Contribuir positivamente al entorno local y al destino
- Reforzar su profesionalización y posicionamiento en el mercado

A diferencia de otros subsectores turísticos, el guía de turismo actúa como agente directo de sensibilización, teniendo un papel clave en la transmisión de valores, comportamientos responsables y conocimiento del territorio. Por ello, este manual pone especial énfasis en su capacidad para influir en el comportamiento del visitante.









# 02. DIMENSIÓN AMBIENTAL



## 2.1. EFICIENCIA ENERGÉTICA Y DESCARBONIZACIÓN

El objetivo es reducir las emisiones asociadas a la actividad del guía, especialmente en los desplazamientos y en el uso de recursos durante las visitas.

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

1. Fomento de la descarbonización		
2. Implantación de la economía circular en la cadena de valor		
4. Apuesta por la movilidad sostenible		

- Cálculo simplificado de la huella de carbono de la actividad**  
 Identificar las principales fuentes de emisiones (desplazamientos, uso de transporte, etc.) para conocer el impacto y poder reducirlo.
- Uso de medios de transporte sostenibles**  
 Priorizar desplazamientos a pie, bicicleta o transporte público siempre que sea posible.
- Optimización de rutas**  
 Diseñar itinerarios eficientes que reduzcan desplazamientos innecesarios.  
 Agrupar visitas o planificar horarios para minimizar trayectos repetidos.
- Uso eficiente de dispositivos electrónicos**  
 Optimizar el uso de móviles, tablets o sistemas de audio durante las visitas.
- Trabajo con proveedores de bajo impacto**  
 Priorizar empresas de transporte o colaboradores con criterios sostenibles.
- Sensibilización de los clientes en movilidad sostenible**  
 Recomendar a las visitantes opciones de transporte sostenible para llegar al punto de encuentro.



## 2.2. GESTIÓN EFICIENTE DEL AGUA Y RECURSOS HÍDRICOS

El objetivo es fomentar un uso responsable del agua durante el desarrollo de las actividades guiadas, minimizando impactos sobre los recursos hídricos y los entornos naturales de 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

- **Uso responsable del agua durante la actividad**

Evitar consumos innecesarios, especialmente en actividades que impliquen limpieza de material o uso puntual de agua.

- **Prevención de impactos en entornos acuáticos**

No verter residuos ni utilizar productos contaminantes en ríos, playas o espacios naturales.

- **Uso de productos respetuosos con el medio**

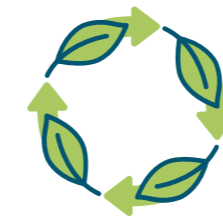
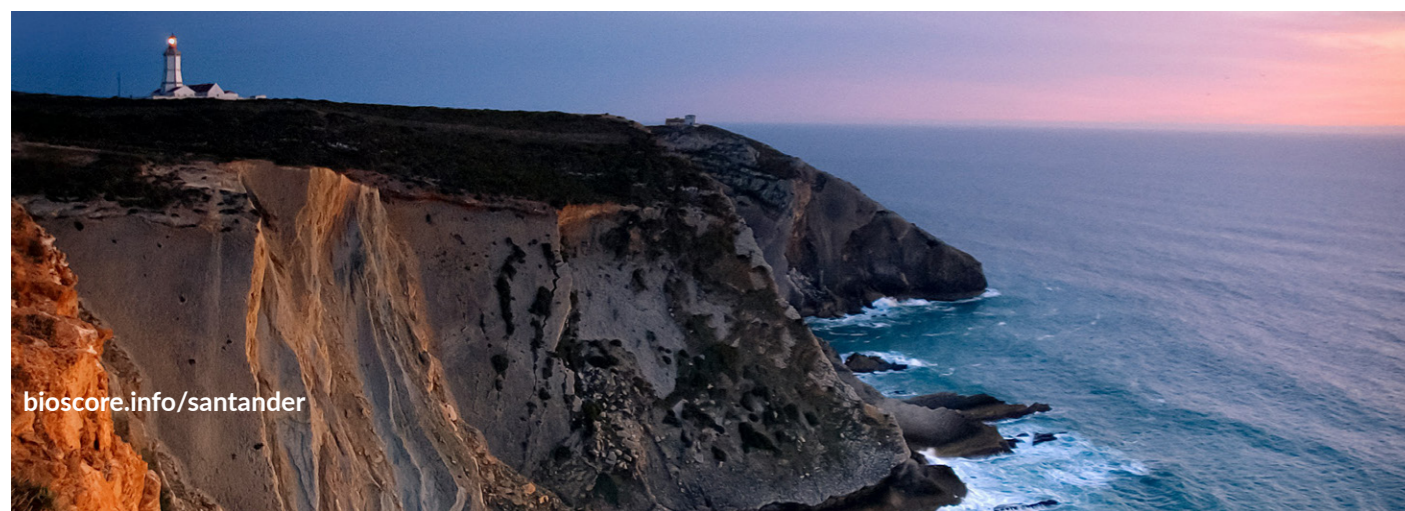
En caso de utilizar productos (limpieza de equipos, etc.), optar por alternativas biodegradables.

- **Sensibilización del cliente**

Informar a los visitantes sobre la importancia del uso responsable del agua, especialmente en entornos sensibles.

- **Planificación de actividades adaptadas al entorno**

Tener en cuenta la disponibilidad de recursos hídricos y evitar presiones innecesarias sobre ellos.



## 2.3. GESTIÓN DE RESIDUOS Y ECONOMÍA CIRCULAR

El objetivo es minimizar la generación de residuos durante las visitas guiadas y garantizar su correcta gestión, especialmente en entornos naturales o espacios públicos.

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 NO CONTAMINANTE	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

- **Prevención de residuos en la actividad**

Evitar materiales innecesarios (folletos, tickets impresos, etc.), priorizando soluciones digitales.

- **Reducción de plásticos de un solo uso**

Evitar botellas, bolsas o materiales desechables, fomentando el uso de alternativas reutilizables.

- **Principio de “no dejar rastro”**

Garantizar que no se generan ni se abandonan residuos durante la actividad.

Indicar a los clientes cómo actuar con sus residuos y dónde depositarlos correctamente.

- **Uso de material reutilizable**

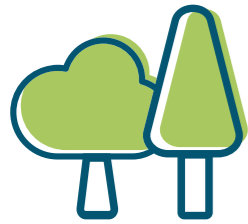
Utilizar equipos, señalización o recursos duraderos en lugar de materiales de un solo uso.

- **Digitalización de la comunicación**

Uso de QR, apps o recursos digitales en lugar de papel.

- **Sensibilización activa del cliente**

Aprovechar la visita para fomentar comportamientos responsables en relación con los residuos.



## 2.4. PROTECCIÓN DE LOS ECOSISTEMAS Y LA BIODIVERSIDAD

El objetivo es garantizar que las actividades guiadas se desarrollen respetando los ecosistemas, minimizando impactos y promoviendo su conservación.

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



- **Diseño responsable de rutas**

Evitar zonas sensibles o sobrecargadas y respetar senderos señalizados.

- **Control del tamaño de grupos**

Adaptar el número de participantes a la capacidad del entorno para evitar saturación.  
Ajustar horarios, rutas o frecuencia de visitas para evitar saturación.

- **Respeto a la fauna y flora**

No interferir con animales ni dañar vegetación durante las actividades.

- **Promoción de buenas prácticas en visitantes**

Informar sobre comportamientos adecuados: no alimentar fauna, no salirse de rutas, no recolectar elementos naturales.

- **Evitar actividades con impacto negativo en animales**

No colaborar con prácticas que impliquen maltrato o explotación animal.

- **Interpretación ambiental del entorno**

Explicar el valor ecológico del entorno durante la visita.

- **Participación en iniciativas de conservación**

Cuando sea posible, 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 está integrado entre los municipios que constituyen el Geoparque Mundial UNESCO Costa Quebrada, además desde nuestra Bahía puedes disfrutar de varios Espacios Naturales Protegidos, incluidos en la Red Natura 2000, la mayor red de espacios protegidos de la Unión Europea; como son por ejemplo: ZEC (Zona de Especial Conservación) Dunas del Puntal y Estuario del Miera, y ZEPA (Zona de Especial Protección para las Aves) del Espacio Marino de los Islotes de Portfíos, Isla Conejero, o la Isla de Mouro que escolta la entrada a la Bahía. Estos espacios albergan hábitats costeros, humedales y formaciones geológicas de alto valor ecológico cuya conservación puede reforzarse mediante la implicación del sector turístico.. Estos espacios albergan hábitats costeros, humedales y formaciones geológicas de alto valor ecológico cuya conservación puede reforzarse mediante la implicación del sector turístico.



# 03. DIMENSIÓN SOCIAL



## 3.1. BIENESTAR Y DESARROLLO PROFESIONAL

El objetivo es mejorar la calidad del trabajo del guía de turismo, su profesionalización y sus condiciones de desempeño, incluso en contextos de trabajo autónomo.

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.	

- **Formación continua**

Actualización en contenidos culturales, idiomas, sostenibilidad y gestión de grupos.

- **Planificación adecuada de las actividades**

Evitar sobrecargas de trabajo mediante una correcta organización de horarios y servicios.

- **Seguridad en el desarrollo de la actividad**

Conocer y aplicar medidas básicas de prevención de riesgos.

- **Gestión del estrés y del esfuerzo físico**

Adaptar ritmos, recorridos y tiempos a las condiciones reales del guía y del grupo.

- **Colaboración con otros profesionales**

Establecer redes con otros guías o empresas para mejorar la operativa, así como colaborar activamente en las Asociaciones Profesionales Sectoriales de Guías de Turismo de Cantabria.

- **Actualización profesional continua**

Mantenerse al día en tendencias turísticas, sostenibilidad y normativa.



## 3.2. EXPERIENCIA DEL CLIENTE Y SENSIBILIZACIÓN ACTIVA

El objetivo es ofrecer experiencias de calidad integrando la sostenibilidad como parte del servicio.

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.		
8. Promoción del diálogo con las comunidades del entorno		

- **Diseño de experiencias responsables**

Integrar contenidos culturales, ambientales y sociales en la visita.

- **Comunicación clara con el cliente**

Informar sobre características de la actividad, requisitos y comportamiento esperado.

- **Calidad y rigor en la interpretación del patrimonio**

Garantizar que la información transmitida durante la visita es veraz, actualizada y basada en fuentes fiables. La prestación del servicio por profesionales cualificados y, cuando aplique, acreditados, contribuye a mejorar la calidad de la experiencia del visitante y a reforzar el valor del destino.

- **Sensibilización durante la visita**

Incorporar mensajes sobre sostenibilidad de forma natural en el discurso.

- **Adaptación a distintos perfiles de visitantes**

Ajustar el contenido, ritmo y formato según el grupo.

- **Garantía de seguridad del cliente**

Aplicar medidas preventivas y actuar ante incidencias.

- **Recogida de feedback**

Obtener valoraciones para mejorar el servicio.

- **Fomento del comportamiento responsable del visitante**

Promover actitudes respetuosas con el entorno y la comunidad.



## 3.3. RELACIÓN CON EL ENTORNO LOCAL

El objetivo es contribuir al desarrollo del destino y a una relación equilibrada con la comunidad local.

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

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	



- **Respeto a la comunidad local**

Evitar molestias, ruidos o comportamientos inapropiados.

- **Promoción del patrimonio cultural**

Transmitir valores culturales de forma rigurosa y respetuosa.

- **Profesionalización y empleo local cualificado**

La colaboración con guías oficiales contribuye a la profesionalización del sector, al fortalecimiento del empleo local cualificado y a la correcta interpretación del patrimonio cultural del destino.

- **Recomendación de negocios locales**

Fomentar el consumo en comercios y servicios del destino.

- **Interpretación del destino**

Explicar el contexto social, cultural y ambiental del lugar, incluyendo patrimonio inmaterial. La interpretación del destino no se limita al patrimonio construido o natural. El guía de turismo debe incorporar en su relato el patrimonio inmaterial de Cantabria: tradiciones populares, gastronomía local, expresiones lingüísticas y dialectales propias, oficios artesanales, folklore y tradición, festividades y manifestaciones culturales vivas. La transmisión rigurosa y respetuosa de este patrimonio contribuye a su preservación, refuerza la identidad del destino y enriquece la experiencia del visitante con una perspectiva auténtica, local y real, del territorio.

- **Gestión de grupos en espacios urbanos**

Evitar saturación o conflictos en zonas sensibles.

- **Colaboración con actores locales**

Relación con empresas, instituciones o iniciativas del territorio.



## 3.4.

ACCESIBILIDAD  
EINCLUSIÓN

El guía de turismo debe contemplar la diversidad de perfiles de los visitantes, incluyendo a personas con discapacidad física, sensorial o cognitiva. Entre las buenas prácticas en este ámbito se incluyen:

- **Conocer y comunicar previamente las condiciones de accesibilidad de los espacios y recorridos incluidos en la actividad.**

- **Diseñar o adaptar itinerarios que permitan la participación de personas con movilidad reducida siempre que sea posible.**

- **Utilizar técnicas de comunicación inclusiva**

Hablar con claridad, apoyarse en recursos visuales o auditivos cuando sea necesario, y mantener un ritmo adaptado a las necesidades.

- **Formarse en atención a personas con necesidades específicas y conocer los recursos de accesibilidad disponibles en el destino.**

- **Verificar que los materiales de comunicación y apoyo a la visita son accesibles**

Lo que incluye formatos alternativos, tamaño de letra, contraste, etc.



# 04. DIMENSIÓN DE BUEN GOBIERNO



## 4.1.

### CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA APLICABLE, HABILITACIÓN PROFESIONAL Y LUCHA CONTRA EL INTRUSISMO

El objetivo es garantizar el ejercicio profesional responsable, legal y cualificado de la actividad de guía de turismo, promoviendo la calidad del servicio, la protección del patrimonio y la defensa de un empleo turístico digno y profesionalizado en Cantabria.

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

6. Garantía de un trabajo decente para todas las personas empleadas.	
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.	



El ejercicio de la actividad de guía de turismo en Cantabria está regulado por el Decreto 32/1997, de 25 de abril, por el que se aprueba el Reglamento para el ejercicio de actividades turístico-informativas privadas, y por el Decreto 51/2001, que regula la habilitación y el ejercicio de dichas actividades en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria, de acuerdo con esta normativa, los profesionales que lleven a cabo visitas guiadas en Museos, Bienes Inmuebles del Patrimonio Cultural, Espacios Naturales Protegidos y otros lugares de interés que figuren en el Catálogo Oficial de la Consejería, deberán disponer de la habilitación autonómica en vigor o, en su caso, contar con el reconocimiento de cualificaciones profesionales conforme a legislación vigente.

En virtud de esta normativa, el guía de turismo debe:

- Estar en posesión de la habilitación autonómica vigente para el ejercicio de la actividad en Cantabria, o acreditar el título o reconocimiento profesional que corresponda conforme a la normativa aplicable.
- Ejercer la actividad dentro del ámbito territorial y las condiciones establecidas en su habilitación.
- Mantener actualizada su situación administrativa y comunicar cualquier modificación relevante a la autoridad turística competente.

El intrusismo laboral constituye una de las principales amenazas para la sostenibilidad del sector. La prestación de servicios de guía de turismo por personas no habilitadas genera competencia desleal, deteriora la calidad de la experiencia del visitante, pone en riesgo la correcta interpretación del patrimonio cultural y natural, y debilita la imagen del destino. Desde una perspectiva de sostenibilidad social y buen gobierno, combatir el intrusismo es una responsabilidad compartida entre los profesionales del sector, las empresas contratantes y las administraciones competentes.

Se recomienda a los guías de turismo habilitados:

- Visibilizar activamente su habilitación profesional ante clientes, agencias y operadores, portando o presentando la acreditación correspondiente durante el ejercicio de la actividad.
- No colaborar ni derivar trabajo a personas que ejerzan la actividad sin la habilitación requerida por la normativa cántabra.
- Informar y sensibilizar a las empresas contratantes, agencias de viajes, receptivos, plataformas digitales, sobre la obligación legal de contratar únicamente guías de turismo habilitados, en los supuestos y espacios indicados en normativa autonómica de aplicación.
- Poner en conocimiento de la autoridad turística competente aquellas situaciones de intrusismo detectadas, contribuyendo así al control y la inspección del sector.
- Participar en las asociaciones profesionales sectoriales de Guías de Turismo, como mecanismo colectivo de defensa de los derechos del sector y de interlocución con la administración en materia de habilitación e inspección.

La exigencia del cumplimiento normativo no es solo una cuestión de legalidad: es un acto de compromiso con la calidad del destino, la profesionalización del sector y la sostenibilidad del empleo local cualificado en Cantabria.



## 4.2. GESTIÓN PROFESIONAL Y ÉTICA

El objetivo es garantizar una actividad profesional responsable, transparente y alineada con los principios de sostenibilidad.

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

7. Promoción de la transparencia y la diligencia debida en la cadena de suministro	8. TRABAJO DECENTE Y EMPLEO ECONÓMICO	16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
8. Promoción del diálogo con las comunidades del entorno	10. REDUCCIÓN DE LAS IGUALDADES	11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES
9. Implementación de procesos de buen gobierno.	16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	

### • Código ético profesional

El guía de turismo puede definir y aplicar principios básicos de comportamiento profesional relacionados con la transparencia, el respeto al entorno, la calidad del servicio, la relación con los clientes y la comunidad local, así como su conducta durante el desarrollo de las actividades.

Es recomendable alinear estos principios con estándares reconocidos en el destino y aplicarlos de forma coherente en todas las interacciones con clientes, colaboradores y otros agentes turísticos. 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'.

### • Gestión basada en datos

Seguimiento básico de actividad: clientes, servicios, impacto.

### • Digitalización de la actividad

Uso de herramientas digitales para gestión y comunicación.

### • Comunicación transparente

Informar de forma clara sobre servicios y condiciones.

### • Posicionamiento en sostenibilidad

Participación en certificaciones o iniciativas del destino.

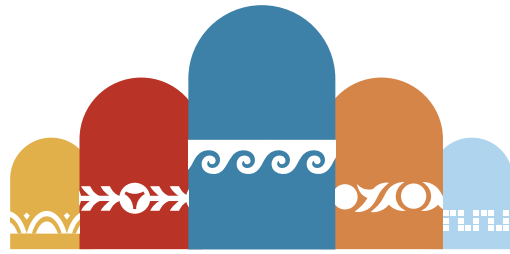
# 05. CONCLUSIÓN

La sostenibilidad en la actividad de los guías de turismo constituye un elemento clave para la conservación y el posicionamiento de Santander como destino turístico sostenible, así como para la mejora de la experiencia del visitante.

En el marco del Sistema de Gestión de la Sostenibilidad (SGS) Santander Destino Sostenible, el guía de turismo, como figura de contacto directo con el visitante, desempeña un papel estratégico en la transformación del modelo turístico hacia uno más responsable, actuando no solo como intérprete del patrimonio, sino como agente

activo en la sensibilización y en la promoción de comportamientos respetuosos con el entorno y la comunidad local.

La aplicación de estas buenas prácticas permite avanzar de forma progresiva hacia una actividad más sostenible, adaptada a la realidad del trabajo autónomo y alineada con los principios del destino, contribuyendo a la mejora continua, al fortalecimiento de la calidad del servicio y a la consolidación de Santander como un referente en turismo responsable.



**SANTANDER**  
DESTINO SOSTENIBLE



# MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES PARA GUÍAS DE TURISMO

Alojamientos

Restauración

Empresas de  
Actividades Turísticas

Espacios Culturales  
y Expositivos

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

