



RESPONSIBLE
TOURISM
INSTITUTE



BIOSPHERE

INSTITUTO DE TURISMO RESPONSABLE

ITR-EEC-REQ-01

Requisitos Biosphere para Empresas

Control del documento

Propietario del Esquema	Instituto de Turismo Responsable (ITR)
Documento	Requisitos Biosphere para Empresas
Código	ITR-EEC-REQ-01
Versión	3.2
Entrada en vigor	27/11/2024
Estado	Vigente

Starters

- 01: Impacto local
- 02: Servicio seguro, saludable e inclusivo
- 03: Trabajo digno, paridad e igualdad
- 04: Responsabilidad hídrica y energética
- 05: Innovación y nuevas tecnologías
- 06: Accesibilidad
- 07: Identidad cultural
- 08: Economía Circular, gestión de residuos y compras
- 09: Medioambiente y Cambio Climático
- 10: Comunicación y participación del cliente

ODS 1 Fin de la Pobreza

1.1 Colaborar con una entidad pública o privada local con este fin social.

La entidad crea sinergias con entidades públicas o privadas para promover oportunidades económicas que ayuden a terminar con la pobreza, como entidad comprometida con el desarrollo económico local y sostenible.

1.2 Desarrollar medidas y acuerdos para mejorar el medio ambiente a nivel económico y social.

La organización desarrolla medidas que proporcionan una mayor cohesión social y beneficios económicos a los territorios en los que opera. También es importante mantener a los clientes/usuarios informados y conscientes de los logros y las medidas adoptadas por la organización para el desarrollo social y económico de la comunidad.

1.3 Participar en proyectos de cooperación internacional, solidaria, humanitaria o similar.

La entidad participa en proyectos que frenen el aumento de la desigualdad, ya que esto es perjudicial para el desarrollo sostenible, crea pobreza y socava la cohesión social, lo que incrementa las tensiones políticas y sociales y, en algunos casos, impulsa la inestabilidad y los conflictos.

ODS 2 Hambre Cero

2.1 Fomentar y apoyar la agricultura local y sus mercados de distribución.

La entidad procura comprar productos locales a proveedores del territorio, de forma que se mejore la economía local. Además, la adquisición de productos locales o "de cercanía" (también conocidos como productos km 0) contribuye a la disminución de gases de efecto invernadero (gases GEI) emitidos a la atmósfera como consecuencia del transporte de los mismos. Un criterio básico a la hora de adquirir materias primas debe ser su procedencia y si éstas poseen algún sello que garantice su sostenibilidad o compromiso con el desarrollo sostenible. Un producto agrícola sostenible es aquél que durante su producción asegura la gestión sostenible del agua (emplea sistemas más eficientes de riego), de la tierra (utiliza productos químicos tales como fertilizantes o pesticidas de menor o nulo impacto sobre el terreno) y de los recursos naturales que lo rodean, garantizando siempre y en todo caso la seguridad alimentaria. Del mismo modo, un producto ganadero sostenible es aquel que minimiza los insumos necesarios, velando por la salud y el bienestar animal y por una nutrición animal sostenible.

2.2 Aplicar las normativas internacionales del APPCC y procurar crear hábitos alimenticios sanos y nutritivos.

La entidad permite el acceso a alimentos sanos y nutritivos, lo cual es indispensable para lograr un desarrollo sostenible. Actualmente el sistema APPCC (Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos) es una herramienta muy valiosa para facilitar que las personas que trabajan en los establecimientos alimentarios se impliquen y trabajen con criterios de calidad sanitaria. Por otro lado, asumir hábitos alimenticios saludables mejora la calidad de vida.

2.3 Fomentar las buenas prácticas para evitar el desperdicio de alimentos.

La entidad fomenta las buenas prácticas, ya que cada año, se estima que un tercio de toda la comida producida (el equivalente a 1300 millones de toneladas con un valor cercano al billón de dólares) acaba pudriéndose en los cubos de basura de los consumidores y minoristas, o estropeándose debido a un transporte y unas prácticas de recolección deficientes, que bien organizado podría ayudar a equilibrar la producción mundial y evitar la hambruna.

2.4 Garantizar un uso respetuoso de las tierras agrícolas del entorno.

La entidad garantiza un uso respetuoso de las tierras agrícolas, ya que es necesario llevar a cabo un cambio profundo en el sistema agroalimentario mundial si queremos alimentar a más de 820 millones de personas que padecen hambre y a los 2000 millones de personas más que vivirán en el mundo en 2050. El aumento de la productividad agrícola y la producción alimentaria sostenible son cruciales para ayudar a aliviar los riesgos del hambre.

ODS 3 Salud y Bienestar

3.1 Aplicar medidas de seguridad y prevención de riesgos para empleados y clientes.

La entidad tiene un protocolo de actuación claro y conocido por parte de todos los trabajadores de la entidad, para casos de emergencia o riesgo para la salud y la seguridad, tanto de los clientes/usuarios como del propio personal de la entidad, que exponga de manera clara y concisa cómo actuar ante dichas situaciones. Asimismo, se pretende que existan vías de comunicación protocolizadas con entidades y autoridades locales competentes en materia de seguridad y emergencia, y que dichas vías de comunicación se mantengan chequeadas como operativas y eficaces con cierta periodicidad. Además, las guías de actuación en caso de situaciones de riesgo o emergencia dentro de la entidad deben estar disponibles y accesibles en soportes adaptados a personas con cualquier tipo de discapacidad [sensorial o motora].

3.2 Fomentar el consumo de productos y actividades saludables.

La entidad debe apostar por la promoción de hábitos de vida sana y saludable como parte de su compromiso con la mejora del bienestar. Estos valores han de ser promovidos tanto entre sus clientes/usuarios como entre su personal, con el propósito de crear conciencia.

3.3 Contribuir de algún modo a la mejora sanitaria en el territorio.

La entidad contribuye a la mejora sanitaria, ya que, a través de una financiación más eficiente de los sistemas sanitarios, un mayor saneamiento e higiene, y un mayor acceso al personal médico, se podrán conseguir avances significativos a la hora de ayudar a salvar las vidas de millones de personas. Un sistema sanitario fuerte ayuda a aumentar la esperanza de vida y reducir causas de muerte.

3.4 Participar en proyectos que ayuden a prevenir enfermedades, evitar riesgos ambientales y salvaguardar la salud humana.

La entidad participa en proyectos locales que ayuden a prevenir riesgos de salud pública, siendo uno de los propósitos crear conciencia ante estos temas. Mejorando los factores de riesgo ambiental de forma adecuada, podemos reducir a más de 100 enfermedades o lesiones que puedan afectar a miles de personas cada año, como por ejemplo mejorando el acceso al agua y el suelo, mejorando la calidad del aire, la exposición a rayos UVA o a sustancias químicas, entre otros.

3.5 Implementar medidas para la reducción del contagio por el coronavirus SARS-CoV-2.

La entidad se mantiene en condiciones de ofrecer seguridad en relación al COVID-19, siguiendo las directivas locales al respecto y las mejores prácticas internacionales, así como transmitir buenas prácticas de seguridad a los visitantes y al resto de la comunidad. Asimismo, entre sus prioridades deberá encontrarse la implementación, donde no lo haya o donde sea insuficiente o inadecuado, de centros sanitarios adecuados a la detección y atención temprana de casos, así como de sistemas eficaces de traslado de casos graves y de confinamiento.

ODS 4 Educación de Calidad

4.1 Ofrecer formación adecuada a las necesidades reales de nuestros empleados.

La entidad permite que sus empleados tengan acceso igualitario a una formación técnica, profesional y superior de calidad. La entidad debe procurar a su personal aquella formación necesaria para el desempeño de las funciones de la manera más satisfactoria y eficiente posible. Por ello, es aconsejable disponer de un plan de formación del personal, el cual debe basarse en las necesidades reales que se hayan detectado y que han de ser cuestión de interés para los responsables de la entidad. Dicha planificación debe incorporar formación en materia de sostenibilidad, acorde al sector y actividad de la entidad, de forma que todos los empleados de la misma reconozcan los principios de la sostenibilidad que constituyen el compromiso adquirido por ésta.

4.2 Impulsar actividades educativas y de divulgación sobre temas de desarrollo sostenible en nuestro entorno.

La entidad apoya la investigación y promoción del desarrollo sostenible, especialmente en nuestro entorno. Es de importancia la transmisión de los saberes locales y del conocimiento de proximidad, para entender a fondo la propia comunidad y darle el mayor valor.

4.3 Colaborar con terceros en proyectos relacionados con la sostenibilidad educativa dentro y fuera de la empresa.

La entidad colabora en proyectos relacionados con la sostenibilidad educativa, no solo dentro de la empresa, sino también con entidades externas. En este caso se colabora con terceros, que pueden aportar otra visión diferente u otras líneas de experiencia y trabajo diferentes a las de la empresa.

ODS 5 Igualdad de Género

5.1 Implementar planes y políticas de igualdad de género.

La entidad asegura la inclusión de las mujeres en toda la cadena de valor de servicio de la empresa, garantizando la capacidad de seguir aportando beneficios a sus núcleos familiares, la participación en la vida social y económica y tener una vida digna. La desigualdad es uno de los peores efectos del sistema económico imperante.

5.2 Tener condiciones laborales que fomenten el empoderamiento.

La entidad da oportunidades a las mujeres para su empoderamiento. Debe procurarse la igualdad de oportunidades sin importar el género en la contratación del personal, especialmente en cargos de responsabilidad y/o directivos, sin diferencias en sueldos u otros.

5.3 Medir el empoderamiento de la mujer y su inclusión a todos los niveles.

La entidad cuenta con indicadores de seguimiento adecuados, y herramientas para su mejora, y así lograr analizar que se sigue la política de igualdad e inclusión.

ODS 6 Agua Limpia y Saneamiento

6.1 Analizar y controlar la calidad y cantidad del agua, sus fuentes de acceso, y su origen.

La entidad prioriza dar un servicio de calidad en el agua que utilizamos y ofrecemos. 3 de cada 10 personas carecen de acceso a servicios de agua potable seguros y 6 de cada 10 carecen de acceso a instalaciones de saneamiento gestionadas de forma segura.

6.2 Calcular la huella hídrica e implementar programas de uso eficiente del agua.

La entidad tiene un procedimiento o método que permita el seguimiento y la medición de los consumos de agua, con indicadores cuantificables para trazar comparativas entre periodos de tiempo y establecer objetivos de mejora orientados a reducir los consumos. Dicho sistema debe desarrollarse a partir de un compromiso de gestión y consumo responsable por parte de la entidad, procurando el máximo ahorro posible.

6.3 Realizar campañas de sensibilización y formación de uso eficiente del agua.

La entidad debe trabajar por mejorar la conciencia sobre el uso del agua de todas las personas que tomen contacto con sus servicios, sensibilizando a los clientes/usuarios y a los trabajadores de la misma para el correcto uso de los recursos hídricos en sus instalaciones.

6.4 Aplicar políticas y planes de acción de la empresa para eliminar la contaminación del agua.

La entidad aplica políticas para la eliminación de la contaminación del agua y de los vertidos no tratados e incontrolados, así como para la prevención del vertido de productos químicos y biológicos peligrosos. Más del 80% de las aguas residuales resultantes de actividades humanas se vierten en los ríos o el mar sin ningún tratamiento, lo que provoca su contaminación.

6.5 Captar, reciclar y reutilizar el agua, priorizando la protección de los ecosistemas.

La entidad promueve la captación y utilización segura del agua de lluvia, el reciclado y la reutilización del recurso hídrico y la protección de los ecosistemas que estén relacionados con el agua, así como bosques, ríos, humedales, y acuíferos.

ODS 7 Energía Asequible y No Contaminante

7.1 Implementar programas e iniciativas de uso eficiente de la energía.

La entidad implanta todas aquellas medidas que favorezcan el ahorro de energía en las instalaciones, llamando a la colaboración de todos los usuarios al uso eficiente de los recursos.

7.2 Producir y/o consumir energía renovable en la empresa.

La entidad debe apostar por el uso de fuentes energéticas sostenibles y, en la medida de lo posible, priorizar las energías renovables. En todo caso, debe evidenciarse el esfuerzo por emplear fuentes de energía con el menor impacto ambiental posible, minimizando al máximo el uso de combustibles fósiles en las instalaciones térmicas y energéticas de la entidad.

7.3 Realizar campañas de sensibilización sobre el uso de la energía.

La entidad debe trabajar por mejorar la conciencia ambiental de todas las personas que tomen contacto con sus servicios, sensibilizando a los clientes/usuarios y a los trabajadores de la misma para el correcto uso de los recursos energéticos tanto dentro como fuera de sus instalaciones.

ODS 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico

8.1 Garantizar la protección de los derechos laborales en toda su amplitud.

La entidad tiene un proceso de contratación siempre responsable y respetuoso con la calidad de vida de los trabajadores, implicando esto condiciones salariales dignas, espacios de trabajo seguros y ergonómicos y con jornadas laborales que garanticen siempre y en todo caso el tiempo suficiente de descanso y ocio del personal.

8.2 Fomentar la conciliación laboral e incorporar personas de colectivos menos favorecidos.

La entidad debe aplicar medidas de conciliación de la vida laboral y familiar que favorezcan una mayor motivación y satisfacción por parte del personal. La conciliación de la vida laboral, familiar y personal es una herramienta básica de gestión de los recursos humanos ya que permite aprovechar todas las potencialidades de la plantilla.

8.3 Generar empleo de calidad y apoyar el emprendimiento local y sostenible.

La entidad fomenta y favorece el empleo local, así como la proyección de emprendedores del ámbito local. Para ello, la entidad debe contar con una política de contratación local y contribuir directa o indirectamente a la consolidación/promoción de los proyectos desarrollados por nuevos emprendedores en la comunidad. Siempre que sea posible, la entidad debe acoger durante su actividad servicios/productos/agentes locales, priorizándolos frente al resto de recursos. De esta forma se dota de valor añadido a la experiencia, potenciando el desarrollo socio-económico de la comunidad y ejerciendo un impacto positivo en ella.

8.4 Innovar para mejorar la productividad y diferenciarte.

La entidad apuesta por la innovación, una poderosa herramienta para mejorar las condiciones laborales, aumentar la seguridad y la calidad del trabajo, disminuir los gastos, etc. No solo creamos nuevas oportunidades para la empresa, sino que mejoramos el clima y la motivación del empleado.

ODS 9 Industria, Innovación e Infraestructura

9.1 Participar en iniciativas orientadas a mejorar las infraestructuras sostenibles y la planificación del territorio.

La entidad participa en proyectos dirigidos a la mejora de las infraestructuras y la planificación territorial. Como indica la ONU, el ODS 9 apoya la construcción de infraestructuras resilientes, promueve la industrialización inclusiva y sostenible y fomenta la innovación.

9.2 Garantizar el acceso a las infraestructuras generadas a la población residente.

La entidad debe ser accesible no solo de forma arquitectónica sino también comunicacional y actitudinal. Las infraestructuras generadas no deben estar solo disponibles para ciertos sectores de la población local, sino que deben ofrecerse esos mismos servicios a toda la población residente que quisiera acceder a ellas.

9.3 Promover el uso de las nuevas tecnologías para incentivar actividades locales sostenibles.

La entidad desarrolla iniciativas y proyectos capaces de movilizar el uso de las tecnologías de la información para generar servicios responsables y modelos de gestión inteligentes y sostenibles en el uso de los recursos.

9.4 Planificar para conseguir una buena resiliencia ante eventualidades y catástrofes.

La entidad, en caso de eventualidades o catástrofes, tiene no sólo una arquitectura resistente, sino una que permita a los servicios públicos o privados cumplir con sus obligaciones. Citando a la ONU, "el hecho de no mejorar las infraestructuras ni promover la innovación tecnológica podría dar como resultado una deficiente asistencia sanitaria, un insuficiente saneamiento y un acceso limitado a la educación. [...] El crecimiento económico, el desarrollo social y la acción contra el cambio climático dependen en gran medida de la inversión en infraestructuras, desarrollo industrial sostenible y progreso tecnológico."

ODS 10 Reducción de las Desigualdades

10.1 Implementar políticas de integración social.

La entidad lleva a cabo políticas que dan oportunidades a las personas marginadas o en riesgo de exclusión social. Se trata de reducir las desigualdades, porque la sostenibilidad se alcanza cuando todas las personas tienen acceso a los mismos recursos y oportunidades.

10.2 Implementar medidas dirigidas a garantizar la accesibilidad universal en la empresa.

La entidad debe velar por garantizar la máxima accesibilidad posible a todas sus instalaciones y servicios a aquellos usuarios y clientes con movilidad reducida o discapacidad de cualquier tipo, tanto motora como sensorial o psíquica.

10.3 Apoyar a PyMEs locales en aras a distribuir la riqueza en todo el territorio.

La entidad apoya a pequeñas y medianas empresas locales, se fomenta y favorece el empleo local, para que el gasto económico y la inversión repercuta en el bienestar de la comunidad local, creando así oportunidades.

ODS 11 Ciudades y Comunidades Sostenibles

11.1 Fomentar el respeto y la conservación del patrimonio cultural y natural de nuestro entorno.

La entidad, en toda la actividad e instalaciones, debe analizar que no impacta negativamente en el patrimonio cultural y natural de tu territorio, y se fomente este respeto por tus trabajadores, clientes y demás stakeholders.

11.2 Ofertar productos y actividades vinculadas al patrimonio cultural y natural.

La entidad debe favorecer la promoción de los productos y actividades que estén basados en el patrimonio cultural y natural para su puesta en valor, su uso con respeto y la ayuda para su conservación.

11.3 Difundir los conocimientos locales relacionados con las tradiciones y el patrimonio cultural [material e inmaterial].

La entidad debe proporcionar a sus clientes información verídica y de calidad relativa al patrimonio cultural, tanto si este es tangible como intangible, a la historia cultural de la población y a las principales costumbres y tradiciones locales, con aclaraciones sobre qué conducta deben adoptar, qué comportamientos no deben llevar a cabo y cómo actuar en cada caso, con el fin de que no incurran en ofensas a la comunidad local por desconocimiento de patrones culturales diferentes.

11.4 Colaborar con otras empresas locales y con la administración para evitar excesos que perjudiquen al bien común.

La entidad colabora con otras entidades públicas o privadas para promover un consumo descentralizado, de manera que se puedan evitar desplazamientos en masa entre los sitios de concentración de los atractivos y de la oferta de productos, bienes y servicios, así como evitar la gentrificación.

11.5 Apoyar los programas para la movilidad sostenible y de accesibilidad universal.

La entidad promociona los medios de transporte sostenibles y alternativos, y en lo posible con accesibilidad total y completa.

ODS 12 Producción y Consumo Responsables

12.1 Comprar y consumir productos y servicios locales y sostenibles.

La entidad realiza actividades de compra y consumo de productos locales y sostenibles. De ese modo apoyamos a la economía local, y el beneficio económico creado repercute en el propio territorio.

12.2 Priorizar el reciclaje, así como su adecuada disposición.

La entidad, de cara a la gestión de residuos, debe seguir los principios de las cinco R: reemplazar, reducir, reutilizar, reciclar y recuperar/reparar. Así, se debe procurar una correcta prevención de los residuos, una minimización de estos, la reutilización de los finalmente generados, el reciclaje de aquellos que no puedan ser reutilizados y, en última instancia, su valorización energética, evitando que tengan como destino final el vertedero. Además, para todo residuo generado y para garantizar su correcta segregación, se debe disponer de instalaciones donde almacenarlos de manera clasificada y segura. Según la pirámide del reciclaje, lo primordial es la prevención de residuos, pero en caso de no llegar a este punto, lo que se debe es minimizarlos.

12.3 Minimizar los insumos externos y la generación de desechos, aumentando el consumo de proximidad.

La entidad favorece la reutilización de bienes para la producción de otros bienes, evitando generar más desechos y ahorrando en la adquisición de nuevos materiales, o en el caso de la necesidad de insumos, promoviendo su adquisición a través de empresas locales.

12.4 Tener criterios de producción y consumo responsable.

La entidad tiene un procedimiento que permita el seguimiento y la medición de los consumos de materias primas que generen un mayor volumen de residuos, con indicadores cuantificables de cara a trazar comparativas entre años y a establecer objetivos de mejora orientados a reducir dichos consumos. Dicho procedimiento debe desarrollarse a partir de un compromiso de gestión y consumo responsable.

12.5 Colaborar con la administración y otros actores para seguir unos criterios de sostenibilidad comunes.

La entidad colabora con la administración e instituciones, ya que son los referentes que marcan las pautas y legislación sobre el consumo responsable, y también aporta soluciones que ayuden a tener una producción y consumo responsables.

12.6 Colaborar con las entidades de su territorio para fomentar criterios de sostenibilidad.

La entidad colabora con empresas para que oferten productos sostenibles y, a la vez, exijan parámetros de sostenibilidad a los demás.

ODS 13 Acción por el Clima

13.1 Tener iniciativas orientadas a medir y compensar la huella de carbono.

La entidad debe calcular y conocer la huella producida por la propia actividad, haciendo uso de la herramienta para el cálculo de la huella de carbono, lo que debe servir para entender cuáles son las principales fuentes de emisión de Gases de Efecto Invernadero de la misma, de cara a procurar, en la medida de lo posible, su minimización. Además, estas herramientas permiten llevar un control de consumo, marcando objetivos clave a cumplir. Gases de efecto invernadero: gases que se encuentran presentes en la atmósfera terrestre y que dan lugar al fenómeno denominado efecto invernadero. Los gases de invernadero más importantes que tienen acción humana son: dióxido de carbono [CO₂], metano [CH₄], óxido nitroso [N₂O], clorofluorocarbonos [CFC] y ozono [O₃].

13.2 Apoyar y promocionar la movilidad sostenible a todos los niveles y para todos los públicos.

La entidad, en la medida de lo posible, ofrece información sobre transporte público, colectivo o de bajo impacto ambiental, para cualquier desplazamiento durante el desarrollo de la actividad. La información debe incluir rutas, puntos de interés que atraviesa y tarifas de estos medios de transporte. Donde sea posible, el uso de la bicicleta es un excelente medio para la filosofía del recorrido.

13.3 Implementar programas para aumentar la resiliencia de la empresa a los cambios climáticos.

La entidad comparte activos, ya que es importante movilizar los recursos y la capacidad de innovación de este sector, así como crear marcos favorables para las iniciativas bajas en carbono compatibles con el clima en ámbitos clave como la movilidad sostenible, la eficiencia energética y las energías renovables. Cualquier entidad o territorio debe constituirse como un escenario de la batalla contra el cambio climático.

ODS 14 Vida Submarina

14.1 Colaborar para prevenir la contaminación de las aguas en cualquier entorno.

La entidad colabora con terceros para implantar políticas orientadas a la prevención de la contaminación marítima. También apuesta por una economía de proximidad que priorice a los trabajadores de la pesca local y las cadenas cortas de suministro, evitando los productos globalizados y supertecnificados.

14.2 Garantizar el uso sostenible de los recursos acuícolas y marinos.

La entidad costera sostenible debe aplicar estrategias y medidas de conservación y, en su caso, de restauración de ecosistemas acuáticos y de su biodiversidad ante los impactos de cualquier actividad. El desarrollo en los territorios marítimos debe, entonces, ser una parte de la gestión integrada de las zonas costeras con el fin de ayudar a conservar y preservar los ecosistemas marinos frágiles y servir de vehículo para promover una economía azul y una visión conservativa del medio marino.

14.3 Fomentar la concienciación y el respeto sobre los ecosistemas acuáticos.

La entidad cuya actividad implique el contacto con recursos acuícolas y/o marinos, debe facilitar indicaciones con alta intención concienciadora a las personas que participen en estas actividades, con aclaraciones sobre qué conducta deben adoptar, qué comportamientos no deben llevar a cabo y cómo actuar en cada caso.

14.4 Desarrollar y ofertar actividades sostenibles que fomenten el uso respetuoso de las playas y los entornos.

La entidad minimiza la afección de los servicios ofrecidos que puedan ocasionar impactos sobre los ecosistemas acuáticos y/o marinos en los que estos se lleven a cabo, manteniendo siempre y en todo caso distancias mínimas con el fin de no resultar invasivos y respetando las zonas de especial protección a las cuales no se debe acceder en ningún caso. Las actividades y productos ofertados en el medio marino, como la observación de cetáceos, las actividades recreativas motorizadas u otros deportes y actividades acuáticas, pueden generar impactos contundentes en los delicados equilibrios del medio marino litoral y profundo.

ODS 15 Vida de Ecosistemas Terrestres

15.1 Colaborar en iniciativas que evalúan y corrigen el impacto ambiental de nuestra actividad sobre la biodiversidad.

La entidad ayuda a disponer de sistemas para evaluar el impacto ambiental de la actividad sobre la biodiversidad, los hábitats y los paisajes, incluyendo los ámbitos urbanos y los efectos de la contaminación, y se dispone de capacidad para prever los riesgos ambientales y corregir sus efectos adversos.

15.2 Disponer de información sobre los recursos naturales de nuestro territorio, sus lugares de interés y sus niveles de uso responsable.

La entidad garantiza que el propio personal está correctamente capacitado para informar acerca de las particularidades del territorio o entidad en términos de biodiversidad, sensibilidad ecológica y protección, y que facilita efectivamente esta información a los clientes. La entidad debe asumir la responsabilidad de la formación y concienciación de su personal, mediante la inclusión de este tipo de acciones en los planes anuales de formación.

15.3 Garantizar el mantenimiento de la flora y fauna autóctonas, así como las normas referentes a especies exóticas.

La entidad evita la comercialización o exposición de especies exóticas, ayudando a preservar la flora y fauna local.

15.4 Desarrollar actividades respetuosas con el patrimonio natural en global, incluyendo la interacción con animales.

La entidad lleva a cabo su actividad sin impactar negativamente en zonas protegidas, y si hay relación con especies animales/vegetales se debe desarrollar de manera responsable, vigilando los contactos que se van a producir con las especies, tratándolas correctamente y evitando en cualquier caso la introducción de otras especies que no son autóctonas de ese entorno.

15.5 Aplicar medidas para evitar la degradación de los hábitats, de las especies y de los ecosistemas de nuestro territorio.

La entidad adopta estrategias y medidas relativas a la prevención de impactos negativos en el medio natural terrestre, ayuda a la conservación y restauración de los paisajes y a la protección de la biodiversidad.

ODS 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas

16.1 Promover un sistema de gobernanza honesta, integradora, responsable y participativa.

La entidad es eficiente y se orienta al bienestar de los empleados, clientes y en general de la comunidad donde se desarrolla. Y esto implica transparencia, participación y equidad.

16.2 Disponer de un sistema de indicadores que permita evaluar la mejora continua en sostenibilidad.

La entidad tiene un procedimiento o herramienta que permita el seguimiento y la medición de la mejora en sostenibilidad.

16.3 Disponer de mecanismos para conocer el nivel de satisfacción de los clientes.

La entidad lleva a cabo las técnicas necesarias para conocer la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de la actividad, tales como encuestas, cuestionarios, buzones de sugerencias de clientes, etc.

16.4 Informar adecuadamente a nuestros clientes sobre los servicios e infraestructuras de interés público.

La entidad pone a disposición de sus clientes información relacionada con los servicios e infraestructuras de interés cercanos a la empresa. Se brindan informaciones sobre sitios de interés, por ejemplo, entidades comerciales, hospitales, transporte, comunicaciones, entre otros.

16.5 Informar adecuadamente a nuestros clientes sobre nuestros compromisos sostenibles.

La entidad debe hacer público su compromiso con la sostenibilidad y, para ello, debe poner a disposición de todas las partes interesadas la documentación que recoja los principales hitos de este compromiso. La política de sostenibilidad debe contener el compromiso, sus principales objetivos y propósitos, estar disponible en los idiomas más habituales y expuesta y comunicada en los diversos canales de comunicación de la entidad.

16.6 Disponer de políticas que ayudan a evitar cualquier tipo de explotación en nuestro sector.

La entidad manifiesta públicamente su rechazo a cualquier práctica que vulnere los derechos de las personas o su integridad física o moral, y lleva a cabo políticas que lo respalden, siendo una parte activa en la lucha contra la violencia y la exclusión.

16.7 Disponer de un sistema de indicadores para medir la calidad en nuestra entidad.

La entidad tiene una calidad en su servicio ofertado que es básico para una empresa competitiva, que está indisolublemente unido a la sostenibilidad.

ODS 17 Alianzas para lograr los Objetivos

17.1 Participar en alguna red o alianza local o global de sostenibilidad.

La entidad participa en programas e iniciativas locales o globales y mediante asociaciones público-privadas y múltiples agentes interesados con el fin de ayudar a cumplir la Agenda 2030.

17.2 Facilitar el intercambio de buenas prácticas y conocimientos en la empresa.

La entidad participa en proyectos e iniciativas que faciliten el intercambio de información sobre prácticas sostenibles hacia los empleados y entre las propias empresas.

17.3 Colaborar con Instituciones académicas u otras entidades en iniciativas innovadoras de desarrollo sostenible.

La entidad contribuye activamente al desarrollo sostenible, lo cual presupone necesariamente la participación y colaboración de todos los actores, públicos y privados, implicados en la actividad en el territorio. Esta concertación ha de basarse en mecanismos eficaces de cooperación y asociación en todas las esferas, tanto a nivel de empresa, como comunidad, como a nivel internacional.