

GUÍA DE TRABAJO N°08

DESARROLLO DE UN PLAN DE ACCION DE SUSTENTABILIDAD

Esta guía tiene como objetivo brindarle ayuda para el desarrollo de un plan de acción de sustentabilidad y así poder cumplir con uno de los criterios de evaluación del sistema de distinción de sustentabilidad. Este plan supone una revisión año tras año para así apuntar a una mejora continua de las gestiones en cuestión.

Tener en consideración que la presente guía es sólo una referencia y por lo mismo, su uso es opcional. Pero cualquier Plan de acción, contemplado en el marco del presente proceso de Distinción en Turismo Sustentable deberá contar con el conocimiento y aprobación de la Alta Gerencia de su empresa.

Esta guía está dirigida para todo tipo de empresas turísticas que trabaja con el fin para crear e implementar la sustentabilidad en sus propias operaciones.

Un plan de acción de sustentabilidad para su empresa ayudará convencer a sus miembros a definir su trabajo, y su nivel de compromiso con ella. Como resultado, serán capaces de crear una visión para el futuro de la empresa, así como un plan para el cumplimiento de esa visión.

Para que la empresa se comprometa genuinamente con una operación sustentable es necesario contar con:

- la aprobación y el apoyo de los tomadores de decisiones de su empresa;
- el liderazgo suficiente materializado en un empleado a cargo de estas temáticas e idealmente contar con un comité de sustentabilidad que sesione con cierta periodicidad;
- un presupuesto independiente asignado año tras año (no importa cuánto sea, lo impórtate es que exista cierta independencia de recursos financieros por muy pequeña que sea);
- una política de sustentabilidad la cual declare un compromiso público con la sustentabilidad;
- un “Plan de Acción en Sustentabilidad” que detalle las medidas y acciones que se realizarán para cumplir con el compromiso asumido en la “Política de Sustentabilidad” (obviamente ambos deben estar alineados);
- considerar a los stakeholders o grupos de interés (fuerza laboral, proveedores, SERNATUR, cámara de turismo local, comunidad local, autoridades locales, entre otros) de sus operaciones en la elaboración del plan de acción en sustentabilidad, esto legitimará el plan ante aquellos grupos a los que sus operaciones afectan (tanto positiva como negativamente) facilitando las posibilidades de conseguir su apoyo,
- un buen canal de comunicación para difundir la política, plan y su cumplimiento tanto interna como externamente.

COMO DESARROLLAR UN “PLAN DE ACCION EN SUSTENTABILIDAD”

Lo primero es realizar un diagnóstico que identifique donde se encuentra hoy día la empresa en términos de su operación turística y sustentabilidad, logrando así definir una línea base. El archivo de autodiagnóstico de la Distinción en Turismo Sustentable (Sello S) puede cumplir este fin.

En términos generales un “Plan de Acción en Sustentabilidad” debería ser capaz de contestar a las siguientes preguntas:

- ¿Que se quiere alcanzar? (objetivo)
- ¿Cuánto se quiere lograr? (cantidad y calidad)
- ¿Cuándo se quiere lograr? (en cuánto tiempo)
- ¿Que alcance tendrá el plan? (áreas de operación, destinos turísticos o mercados a los cuales atiende)

- Con quién y con qué se desea lograrlo (personal, recursos financieros)
- Cómo saber si se está alcanzando el objetivo (indicadores de seguimiento)
- Cómo determinar si se logró el objetivo (indicadores de cumplimiento)

Para contestar estas preguntas, sugerimos elaborar un documento que defina lo siguiente:

1. **Objetivos**

Dicho plan de acción debe tener un objetivo claro, conciso y medible el cual debe estar alineado con la política de sustentabilidad. No puedes iniciar un plan de acción si no sabes lo que quieres lograr con él, que alcance tendrá y en cuanto tiempo quieres lograrlo. Este debe especificar cuanto tiempo tomara lograr el objetivo.

2. **Detalla las estrategias**

Especificar las estrategias que se seguirán para lograr dicho objetivo. Éstas deben mostrar el camino que se seguirá durante el desarrollo y ejecución del plan de acción y deben abordar todos los ámbitos de la sustentabilidad (económico, sociocultural y medioambiental).

3. **Plantea las tareas**

Plantear los pasos a seguir o tareas de cada una de las estrategias planteadas. Las tareas deben ser lo más específicas y detalladas posibles, reflejando cada paso necesario. Una buena fuente para obtener ideas son los manuales de buenas prácticas en sustentabilidad llamados “Chile por un turismo sustentable” los cuales podrás encontrar en el Portal de Prestadores Turísticos [Recursos - Portal de Servicios Turísticos](#)

4. **Designa responsables**

Se deben asignar los responsables de cada tarea, quienes preferentemente deben ser los que están involucrados en la elaboración del plan de acción y donde deberá estar involucrado el coordinador de sustentabilidad definido por la empresa.

5. **Elabora una Carta Gantt**

Las tareas deben tener tiempos específicos, fechas de inicio y fechas de finalización, para lo cual es aconsejable adaptar al formato del plan de acción una gráfica de Gantt para tal propósito, esto facilitara el seguimiento de las tareas.

6. **Ejecución el plan**

Ahora puedes proceder a la ejecución del plan de acción. Cada responsable ya sabe las tareas que debe ejecutar para cumplir con las estrategias planteadas y lograr el objetivo final de tu plan.

7. **Seguimiento y ajuste**

Es de vital importancia el seguimiento y monitoreo del cumplimiento de las tareas y estrategias y así determinar en última instancia si el objetivo final se logró. En caso de ser necesario se deben hacer ajustes al plan de manera oportuna.