
**Turismo. Buenas Prácticas de Sostenibilidad.
Especificaciones**

CORRESPONDENCIA: Esta Norma no tiene ninguna correspondencia con una Norma Internacional.

Publicado por el Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN), Dirección Blvd. San Bartolo y Calle Lempa, Edif. CNC, San Bartolo Ilopango, San Salvador, El Salvador. Teléfono: 2590-5300
Sitio Web: <http://www.osn.gob.sv> Correo electrónico: normalizacion@osn.gob.sv

ICS 03.200

NTS 03.67.01:12

Derechos Reservados

ÍNDICE

	Página
PRÓLOGO	iii
1 OBJETO.....	1
2 CAMPO DE APLICACIÓN	1
3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES	1
4 REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD	4
4.1 Sistema de Gestión para la Sostenibilidad.....	4
4.2 Requisitos Ambientales.....	7
5 REQUISITOS SOCIOCULTURALES	9
5.1 Códigos de conducta	9
5.2 Patrimonio cultural	9
5.3 Promoción del patrimonio cultural local.....	10
5.4 Conservación y buen aprovechamiento del patrimonio cultural	10
5.5 Satisfacción de la comunidad.....	10
5.6 Prevención del comercio sexual relacionado con la actividad turística	10
5.7 Apoyo a las comunidades	10
5.8 Comunidades indígenas, negras y raizales	10
5.9 Manejo de impactos socioculturales	11
6 REQUISITOS ECONÓMICOS	11
6.1 Imagen y promoción.....	11
6.2 Satisfacción del visitante y turista	11
6.3 Generación de empleo y desarrollo de la capacidad empresarial.....	11
6.4 Seguridad de la comunidad, visitantes y turistas	12
6.5 Capacitación a las comunidades.....	12
6.6 Adquisición de bienes y servicios.....	12
6.7 Control del desarrollo turístico.....	12
7 OTROS REQUISITOS	12
7.1 Infraestructura y uso de espacio público.....	12
7.2 Señalización turística	13
7.3 Divulgación y sensibilización.....	13
7.4 Promoción de la calidad turística	13
ANEXO A (Informativo) Criterios Globales de Turismo Sostenible	14
ANEXO B	32

ANEXO C	46
ANEXO D	50
BIBLIOGRAFÍA	71

PRÓLOGO

El Organismo Salvadoreño de Normalización, OSN, es el organismo nacional responsable de elaborar, actualizar, adoptar, derogar y divulgar normas técnicas, de acuerdo a la Ley del Sistema Salvadoreño para la Calidad, la cual fue publicada en el Diario Oficial No. 158 del 26 de agosto de 2011.

Esta Norma Técnica Salvadoreña ha sido desarrollada de acuerdo con las reglas establecidas en la NTS ISO/IEC DIRECTIVA 2.

El Comité Técnico de Normalización de Buenas Prácticas de Sostenibilidad para el turismo. N°67, fue el responsable del desarrollo de esta norma técnica titulada NTS 03.67.01:12; “Turismo. Buenas Prácticas de Sostenibilidad. Especificaciones”, para lo cual participaron las entidades que se mencionan a continuación:

ENTIDADES PARTICIPANTES
Asociación de Operadores de Turismo
Asociación de Pequeño Hoteles de El Salvador
Cadena de Hoteles Villa Serena
Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología – CONACYT
Corporación Salvadoreña de Turismo. Ministerio de Turismo
Defensoría del Consumidor
Ministerio de Medio Ambiente
SALVANATURA
Thrive S.A de C.V
Universidad Francisco Gavidia – UFG
Universidad José Matías Delgado
Organismo Salvadoreño de Normalización – OSN

1 OBJETO

Esta Norma Técnica Salvadoreña especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, para la gestión de la sostenibilidad.

2 CAMPO DE APLICACIÓN

Aplica a los establecimientos turísticos que se encuentren en un destino turístico en El Salvador.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para efectos de esta Norma Técnica Salvadoreña se aplican las siguientes definiciones, sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente:

3.1

biodiversidad

variación de las formas de vida. Se manifiesta en la diversidad genética de poblaciones, especies, comunidades, ecosistemas y paisajes

3.2

capacidad de carga

grado de aprovechamiento turístico (número de personas) que puede soportar una zona, asegurando una máxima satisfacción a visitantes y turistas, así como una mínima repercusión sobre los recursos naturales y culturales. Esta noción supone la existencia de límites de uso, determinada por factores medioambientales, sociales y de gestión que define la autoridad respectiva

3.3

código ético mundial para el turismo

conjunto amplio de principios cuyo propósito es orientar a los agentes interesados en el desarrollo del turismo: los gobiernos centrales y locales, las comunidades autóctonas, el sector turístico y sus profesionales y los visitantes, tanto internacionales como nacionales. [Código ético mundial para el turismo. Reunión de la Asamblea General de la OMT, Santiago de Chile, 1999]

3.4

comunidad local

conjunto de personas organizadas y capacitadas, reconocido como tal, que ejecuta actividades turísticas hacia la sostenibilidad en un destino turístico determinado

3.5

cultura

conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan una sociedad o grupo social y que, más allá de las artes y de las letras, engloba los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias [Conferencia Mundial de México sobre las Políticas Culturales (1982), Manual de procedimientos para entrenadores en turismo sustentable, asociación de Estados del Caribe AEC, 2002]

3.6

desarrollo sostenible del turismo

equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales en el desarrollo del turismo, para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. El desarrollo sostenible del turismo incluye:

- a) dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica;
- b) respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar su patrimonio cultural como un todo (arquitectónico) y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural;
- c) asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los interesados unos beneficios socioculturales bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

Nota 1: El turismo sostenible debe reportar también un grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles.

Nota 2: Definición adaptada de la Organización Mundial del Turismo – OMT –, 2004.

3.7

destino turístico

el destino turístico se caracteriza por la presencia de atractivos, infraestructura básica, planta turística, superestructura y demanda, como conjunto de bienes y servicios turísticos ofrecidos al visitante o turista, en la zona y por diversos grupos humanos entre los cuales se encuentra la comunidad local

3.8

destino turístico sostenible

destino que cumple con los requisitos ambientales, socioculturales y económicos establecidos en la presente Norma Técnica Salvadoreña

3.9**fuentes renovables de energía**

son las que se aprovechan directamente de recursos considerados como inagotables como el sol, el viento, los cuerpos de agua, la vegetación o el calor del interior de la tierra. Dentro de éstas se encuentran las siguientes:

- a) energía solar;
- b) energía eólica;
- c) energía de la biomasa;
- d) energía hidráulica;
- e) energía de los océanos, y;
- f) energía de la geotermia.

3.10**gestión para la sostenibilidad**

conjunto de acciones de carácter político, legal administrativo, de investigación, planificación, protección, coordinación, promoción, interpretación y educación, entre otras, que dan como resultado el mejor aprovechamiento y la permanencia para las generaciones futuras de un destino turístico

3.11**impacto ambiental**

cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o benéfico, como resultado en forma total o parcial de las actividades, productos o servicios generados en un destino turístico

Nota 3: Adaptada de la norma ISO 14001:2004.

3.12**impacto sociocultural**

efecto o transformación que produce la actividad turística sobre el patrimonio cultural: tradiciones, costumbres y formas de vida de las comunidades y sitios de interés histórico y cultural en un destino turístico. Este efecto o transformación puede ser positivo o negativo

3.13**impacto económico**

efecto o transformación que produce el desarrollo de actividades turísticas en la economía del destino turístico. Este efecto o transformación puede ser positivo o negativo

3.14**indicadores de sostenibilidad**

medidas cuantitativas, cualitativas o descriptivas que permiten conocer, cuando se aplican periódicamente, los cambios producidos a favor o en contra en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos para la gestión y desarrollo sostenible del turismo

3.15**población local**

conjunto de personas que habitan un territorio con una delimitación geográfica y político-administrativa, los cuales hacen parte integral de las actividades económicas y contribuyen con el desarrollo del mismo

3.16**política de sostenibilidad**

declaración realizada por el destino turístico, de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas

Nota 4: Adaptada de la norma ISO 14001:2004.

3.17**producto turístico**

el conjunto de atractivos, bienes y servicios que son utilizados para el consumo turístico por grupos determinados de visitantes y turistas en un destino turístico

4 REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD**4.1 Sistema de Gestión para la Sostenibilidad**

El establecimiento turístico debe establecer, implementar y mantener un sistema de gestión para la sostenibilidad, que cumpla los requisitos mínimos definidos en los numerales 4.1.1 a 4.1.10, manteniendo evidencia para demostrar el cumplimiento de los mismos.

4.1.1 Política de sostenibilidad

Se debe definir y documentar una política de sostenibilidad que incluya su compromiso con la promoción de beneficios y la minimización y manejo de impactos ambientales, socioculturales y económicos, generados por las organizaciones públicas, privadas, comunidad local, visitantes y turistas.

Esta política debe estar disponible al público en general y debe ser comunicada y entendida por las organizaciones públicas, privadas y la comunidad local.

4.1.2 Programas de Gestión para la Sostenibilidad

El establecimiento turístico debe:

- a) identificar cuáles de sus actividades, productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y realizar una evaluación que permita determinar las prioridades de actuación;
- b) documentar esta información y mantenerla actualizada;
- c) basados en esta información, establecer, implementar y mantener objetivos y metas cuantificables, alcanzables y coherentes con la política de sostenibilidad;
- d) establecer, implementar y mantener uno o varios programas para alcanzar sus objetivos y metas. Estos programas deben incluir: la asignación de responsabilidades, los medios y plazos para lograrlos;
- e) promover la implementación de normas técnicas que contribuyen a la de sostenibilidad en turismo, tales como las Normas Salvadoreñas del sector turismo.

4.1.3 Monitoreo y seguimiento

El establecimiento turístico debe establecer, implementar y mantener procedimientos documentados, para monitorear y hacer seguimiento de las características críticas de las operaciones relacionadas con las actividades, productos y servicios identificados en el programa de gestión para la sostenibilidad. Esto incluye la realización de auditorías internas, el registro de información para hacer seguimiento al desempeño del sistema de gestión y los controles operacionales pertinentes, de conformidad con los objetivos y metas planteados para el destino.

4.1.4 Autoridad y responsabilidad

El establecimiento turístico debe:

- a) definir las personas, entidades y organizaciones públicas, privadas o mixtas involucradas en la formulación y funcionamiento del sistema para la sostenibilidad, así como su responsabilidad y autoridad respecto al sistema;
- b) designar un representante del sistema de gestión para la sostenibilidad, el cual puede ser una persona natural o jurídica;
- c) solicitar al representante del sistema de gestión que dé cuenta de la documentación respectiva, así mismo que asegure la implementación, establecimiento y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.

4.1.5 Capacitación y entrenamiento

Basados en un plan de capacitación, las personas, organizaciones y entidades involucradas en la formulación, funcionamiento y seguimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad deben recibir la capacitación y el entrenamiento necesarios para garantizar el buen desempeño del sistema de gestión de la sostenibilidad. Se deben mantener registros de las actividades de capacitación.

4.1.6 Información y sensibilización

El establecimiento turístico debe establecer, implementar y mantener un programa de información y sensibilización para visitantes y turistas, orientado a ejecutar, promover y difundir en ellos prácticas adecuadas que contribuyan con el logro de la política de sostenibilidad, los objetivos y metas.

4.1.7 Desarrollo territorial

El establecimiento turístico debe promover acciones que incorporen el uso turístico sostenible en el desarrollo territorial de su zona. Deben prevalecer los usos de conservación del patrimonio cultural y natural sobre el aprovechamiento turístico.

4.1.8 Documentación

La documentación para el cumplimiento de esta Norma Técnica Salvadoreña incluye:

- a) las declaraciones documentadas de la política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad;
- b) los procedimientos y registros requeridos en esta Norma Técnica Salvadoreña;
- c) los documentos requeridos para asegurar una eficaz planificación, operación y control de sus procesos, en lo relacionado con la sostenibilidad;
- d) los documentos vigentes deben estar codificados, aprobados, ordenados, revisados cuando sea necesario y disponibles para su control y uso e involucrar toda la documentación de personas, entidades y organizaciones.

Nota 5: La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

4.1.9 Prevención, preparación y respuesta ante emergencias

El establecimiento turístico debe establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para identificar, prevenir y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente los aspectos ambientales, socioculturales y económicos.

4.1.10 Mejora continua

Las personas, entidades y organizaciones delegadas como responsables del funcionamiento del sistema de gestión para la sostenibilidad, deben evaluarlo, para planear, ejecutar, implementar y mantener continuamente acciones y estrategias encaminadas a su mantenimiento y mejoramiento, identificando los factores que han impedido la consecución de sus objetivos, metas y acciones.

4.2 Requisitos Ambientales

4.2.1 Protección de flora y fauna

No se debe comercializar ni consumir especies o productos de flora y fauna vedados por la ley, así como tampoco ejecutar o apoyar actividades encaminadas a la colección y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.

Se debe promover acciones encaminadas a la conservación y uso sostenible de la biodiversidad de la zona, y establecer comportamientos responsables de todos los actores, para con su entorno.

4.2.2 Gestión del agua

El establecimiento turístico debe:

- a) establecer, implementar y mantener programas de ahorro, reutilización, recuperación y uso eficiente del agua. Los programas para el uso eficiente y ahorro de agua deben ser conocidos por visitantes, turistas, empleados, propietarios de las empresas y la comunidad en general que hacen parte del destino turístico;
- b) contar con agua potable para el consumo humano, disponible para los turistas y la población local;

Nota 6: En caso de que no cuente con la disponibilidad de agua potable, se debe establecer un programa que garantice su solución en el mediano plazo (5 años a 10 años). El programa debe tener definidas las actividades, los responsables y los plazos para su consecución.

- c) informar a la comunidad, visitantes y turistas sobre las condiciones de la calidad del agua para uso recreativo;
- d) establecer, implementar y mantener programas para el manejo adecuado, la disposición final y sistemas de tratamiento de las aguas residuales y vertimientos generados en el mismo.

Nota 7: Este programa debe ser divulgado a la comunidad, visitantes y turistas.

4.2.3 Gestión de la energía

El establecimiento turístico debe:

- a) establecer, implementar y mantener programas de ahorro y uso adecuado de los recursos energéticos;
- b) estimular el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía;
- c) procurar el aprovechamiento de la iluminación natural en los programas de ahorro de energía.

4.2.4 Requisitos sobre el manejo de residuos

El establecimiento turístico debe:

- a) establecer, implementar y mantener un programa para reducir la generación de los residuos sólidos;
- b) clasificar y almacenar por separado los residuos sólidos y darles un adecuado manejo, para reutilización, reciclaje y disposición final;
- c) establecer, implementar y mantener un registro periódico (mínimo bimensual) de la cantidad de residuos sólidos generados en kilogramos, indicando el porcentaje de éstos que van a un sistema de disposición final, a reutilización, a reciclaje, y llevar un registro de las personas y organizaciones que están cumpliendo esta labor;
- d) establecer un programa de manejo de residuos peligrosos, dentro de los cuales debe considerar:
 - aceites y grasas de cocinas;
 - aceites de mantenimiento de maquinaria;
 - baterías;
 - tóner y cartuchos de fotocopadoras;
 - pinturas, disolventes y sus recipientes;
 - residuos de tipo hospitalario, de acuerdo con la normatividad vigente;
 - filtros de sistemas de ventilación;
 - agentes refrigerantes de los aires acondicionados y de los sistemas de protección contra incendios;
 - productos químicos, y;

— otros considerados en la legislación vigente.

4.2.5 Uso de productos químicos

El establecimiento turístico debe:

- a) adelantar un programa dirigido a las diferentes organizaciones, para minimizar y utilizar adecuadamente los productos químicos, identificados aquellos que generan un impacto significativo sobre el medio ambiente;
- b) promover en las organizaciones el uso de productos químicos de limpieza y jardinería y otros usos, en las dosis indicadas por el proveedor del producto;
- c) promover el uso de productos orgánicos en labores de jardinería, agricultura y otros usos;
- d) promover en las organizaciones el uso de detergentes que contengan tensioactivos biodegradables.

4.2.6 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual

El establecimiento turístico debe establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, de acuerdo con la legislación vigente.

4.2.7 Manejo de otros impactos ambientales

El establecimiento turístico debe establecer, implementar y mantener los instrumentos y mecanismos que permitan la identificación, control y evaluación para la minimización de impactos ambientales negativos y la optimización de aquellos positivos que las distintas actividades estén generando.

5 REQUISITOS SOCIOCULTURALES

5.1 Códigos de conducta

El establecimiento turístico debe contar con un código de conducta, el cual debe ser divulgado a la comunidad, visitantes y turistas.

5.2 Patrimonio cultural

El establecimiento turístico deberá identificar las organizaciones o entidades que trabajen y contribuyan con la preservación y conservación del patrimonio cultural.

5.3 Promoción del patrimonio cultural local

El establecimiento turístico debe contar con programas y campañas para promover la cultura local, a través del desarrollo de productos turísticos que contemplen actividades de este orden.

5.4 Conservación y buen aprovechamiento del patrimonio cultural

El establecimiento turístico debe:

- a) contar con programas de conservación del patrimonio cultural de la zona y colaborar en la promoción de los mismos;
- b) liderar y promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente;
- c) promover la recuperación del patrimonio arquitectónico y el uso de materiales tradicionales en la planta turística.

5.5 Satisfacción de la comunidad

El establecimiento turístico debe medir el grado de satisfacción de los miembros de la comunidad, en relación con la actividad turística y aplicar medidas de acuerdo con los resultados obtenidos, en búsqueda de mejorar la satisfacción de la comunidad.

5.6 Prevención del comercio sexual relacionado con la actividad turística

El establecimiento turístico debe liderar y promover con las organizaciones y entidades competentes campañas para la erradicación de la explotación del comercio sexual, a través del turismo, especialmente con los grupos de población vulnerable como niños y niñas.

5.7 Apoyo a las comunidades

El establecimiento turístico debe:

- a) apoyar el desarrollo de las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que promueven el uso sostenible de las materias primas utilizadas para su producción y que resalten las características propias de la zona;
- b) apoyar el desarrollo de actividades folclóricas y artísticas, así como la preservación de las tradiciones, del vestuario y de las costumbres de las comunidades anfitrionas.

5.8 Comunidades indígenas, negras y raizales

El establecimiento debe establecer medidas para el respeto y cumplimiento de la legislación indígena, de comunidades negras y raizales existentes.

5.9 Manejo de impactos socioculturales

El establecimiento debe establecer los instrumentos y mecanismos que permitan la identificación, control y evaluación para la minimización de impactos socioculturales negativos y la optimización de aquellos positivos que las distintas actividades estén generando.

6 REQUISITOS ECONÓMICOS

6.1 Imagen y promoción

El destino turístico debe:

- a) contar con una imagen de marca del mismo o emplear la de la región donde se encuentra ubicado;
- b) adelantar acciones de promoción turística acordes con la imagen de marca;
- c) contar con productos turísticos acordes con la imagen y la vocación del destino.

6.2 Satisfacción del visitante y turista

El destino turístico debe medir y registrar el grado de satisfacción de visitantes y turistas.

6.3 Generación de empleo y desarrollo de la capacidad empresarial

El destino turístico debe promover:

- a) la creación de empresas, por parte de la comunidad local;
- b) la comercialización y uso de artesanías y productos característicos de la región, fabricados por personas o empresas locales en condiciones comerciales justas;
- c) la diversificación de actividades económicas y el mantenimiento de las actividades productivas tradicionales;
- d) la generación de empleo, a través de la actividad turística a las personas de las comunidades locales. El destino debe tener un nivel aceptable respecto a los criterios dados en la Tabla 1.

Tabla 1 - Generación de empleo local

Elemento de medición	Criterio de medida en porcentaje		
	Satisfactorio	Aceptable	Inaceptable
Número de empleados nacionales / Número total de empleados en porcentaje.	Más del 95	90-94	Menos de 90
Número de empleados locales / Número total de empleados en porcentaje.	Más del 60	50-59	Menos de 50
Número de empresas creadas por la comunidad local / Número de empresas de la zona en porcentaje.	Más del 80	50 - 79	Menos de 50

6.4 Seguridad de la comunidad, visitantes y turistas

El destino turístico deberá velar por la seguridad de la comunidad en general. De igual manera, deberán generar y aplicar medidas de seguridad para visitantes y turistas.

6.5 Capacitación a las comunidades

El destino turístico debe realizar programas de capacitación para la comunidad, con el fin de fortalecer el desarrollo turístico local.

6.6 Adquisición de bienes y servicios

El destino turístico debe promover:

- la compra por parte de los empresarios, visitantes y turistas de bienes y servicios elaborados y suministrados por la comunidad local, de acuerdo con su disponibilidad;
- el mejoramiento de la calidad de los bienes y servicios elaborados y suministrados por la comunidad local a la actividad turística.

6.7 Control del desarrollo turístico

El destino turístico debe diseñar e implementar indicadores de control de seguimiento al desarrollo turístico del mismo.

7 OTROS REQUISITOS

7.1 Infraestructura y uso de espacio público

El establecimiento turístico debe contar con programas de conservación y mantenimiento de la infraestructura y el espacio público.

7.2 Señalización turística

El establecimiento turístico debe promover que los sitios de mayor afluencia turística estén señalizados, de acuerdo con el manual vigente de señalización turística.

7.3 Divulgación y sensibilización

El establecimiento turístico debe divulgar al público en general, la información relacionada con la identificación y caracterización de las áreas, naturales, y culturales de interés turístico y sus respectivas indicaciones de conservación y uso responsable del mismo.

7.4 Promoción de la calidad turística

El establecimiento turístico debe promover acciones encaminadas a la aplicación de las normas técnicas, relacionadas con la calidad turística.

ANEXO A**(Informativo)****Criterios Globales de Turismo Sostenible**

La Alianza para los Criterios Globales de Turismo Sostenible (Alianza GSTC, por sus siglas en inglés) es una coalición de más de 40 organizaciones y empresas trabajando juntas para llegar a una definición común de turismo sostenible y para promover la adopción de sus principios universales.

Esta fue iniciada por Rainforest Alliance, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), la Fundación de las Naciones Unidas y la Organización Mundial del Turismo (OMT).

La Alianza GSTC presentó los Criterios Globales de Turismo Sostenible en el Congreso Mundial de la Naturaleza, en octubre de 2008. Estos criterios representan los principios mínimos de sostenibilidad a los que una empresa turística debe aspirar para proteger y conservar los recursos naturales y culturales del mundo con tiempo para asegurar que el turismo cumpla con su potencial como herramienta para aliviar la pobreza.

Los Criterios Globales de Turismo Sostenible son un esfuerzo para alcanzar un entendimiento común del turismo sostenible, y representan los principios mínimos de sostenibilidad a los que una empresa turística debe aspirar.

Estos se organizan alrededor de cuatro temas principales: la planificación eficaz para la sostenibilidad; la maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local; el mejoramiento del patrimonio cultural; y la reducción de los impactos negativos sobre el ambiente. Aunque los criterios se orientan inicialmente para el uso por parte del sector hotelero y los operadores de turismo, tienen aplicabilidad en toda la industria turística.

A. DEMOSTRAR UNA GESTIÓN SOSTENIBLE EFICAZ	
Asunto	Descripción
A.1	La empresa ha puesto en práctica un sistema de gestión sostenible que se ajusta a su realidad y tamaño y tiene en cuenta cuestiones ambientales, socioculturales, de calidad, salud y seguridad.
Razones	<p>El primer paso para aplicar prácticas empresariales sostenibles consiste en crear un sistema de gestión de la sostenibilidad que contenga políticas y procedimientos transparentes y documentados y planes de ejecución y comunicación.</p> <p>Una política de sostenibilidad debidamente escrita definirá y comunicará claramente las metas y los objetivos de la entidad en lo que se refiere a comportamiento ambiental, sociocultural y económico. El primer propósito del plan de gestión de la sostenibilidad es guiar la adopción de decisiones, la gestión y las</p>

A. DEMOSTRAR UNA GESTIÓN SOSTENIBLE EFICAZ	
Asunto	Descripción
	operaciones diarias de la empresa de manera sostenible.
Requisitos principales	a) sistema de gestión de la sostenibilidad implantado; b) adecuado; c) completo.
Posibles indicadores	a) existe un plan de gestión de la sostenibilidad apropiado para el tamaño y la escala de la empresa (sí/no); b) lista de control: El plan de gestión de la sostenibilidad tiene en cuenta los aspectos siguientes: <ul style="list-style-type: none"> — ambientales; — socioculturales; — de calidad; — de salud y seguridad. c) escalas con sistemas de puntuación (por ejemplo): <ul style="list-style-type: none"> — el sistema está implantado: <ul style="list-style-type: none"> • el plan de gestión de la sostenibilidad se da a conocer internamente (2 puntos) y externamente (2 puntos); • el plan está integrado en las instancias decisorias (1 punto), incluye un seguimiento (1 punto), análisis/evaluación (1 punto) y gestión adaptativa (1 punto). • se informa de las aportaciones de las partes (1 punto) y de los progresos alcanzados (1 punto). — el sistema es completo. <ul style="list-style-type: none"> • el plan incluye aspectos ambientales (2 puntos), socioculturales (2 puntos), de calidad (2 puntos), de salud (2 puntos) y de seguridad (2 puntos).

A. DEMOSTRAR UNA GESTIÓN SOSTENIBLE EFICAZ	
Asunto	Descripción
Fuentes de datos	<p>a) planes de gestión de la entidad, documentos de principios;</p> <p>b) entrevistas con miembros de la dirección y jefes de departamento;</p> <p>c) entrevistas con el personal;</p> <p>d) documentos que describen los sistemas de gestión y el modo en que operan;</p> <p>e) registros de resultados y medidas correctivas.</p>
Comentarios	<p>La mayoría de las normas de certificación del turismo sostenible incluyen un plan o sistema de gestión de la sostenibilidad. Las empresas que no están certificadas o que no intentan obtener una certificación pueden utilizar, no obstante, las directrices que ofrecen las normas de certificación para preparar su propio programa de gestión de la sostenibilidad.</p> <p>Para las operaciones certificadas, la norma del certificador suele especificar los temas que ha de cubrir el plan y, en ocasiones, ofrece directrices sobre los tipos de material de instrucción apropiado para los recursos naturales, culturales e históricos, así como sobre prácticas de turismo sostenible.</p> <p>La entidad puede indicar además medidas sociales y culturales que han de tenerse en cuenta en la política social y ambiental dentro de la entidad, y estas, por lo general, se dan a conocer públicamente.</p> <p>Aunque el concepto de "adecuado" es subjetivo, los evaluadores formados pueden detectar los componentes de los sistemas de gestión y, a partir de entrevistas y otros datos registrados, determinar si el sistema y las políticas son solo papel o si están integradas realmente en las operaciones.</p> <p>Recursos de muestra para los componentes de un plan de gestión sostenible:</p> <p>Global Reporting Initiative: www.globablereporting.org</p> <p>How to develop a Quality Management Plan: http://pma.doit.wisc.edu/plan/3-2/what.html</p> <p>Corporación Financiera Internacional, guía para pymes: http://www.smetoolkit.org/smetoolkit/en/index</p> <p>National Geographic: http://www.nationalgeographic.com/travel/sustainable/professionals.html#General_How-To</p>

A. DEMOSTRAR UNA GESTIÓN SOSTENIBLE EFICAZ	
Asunto	Descripción
A.2	La empresa cumple todas las leyes y reglamentos internacionales o locales pertinentes (como, entre otras, las relativas a cuestiones de salud, seguridad, trabajo y medio ambiente).
Razones	La legislación y la regulación de ámbito internacional y local abordan muchas de las prácticas sociales y ambientales negativas asociadas con las operaciones turísticas, por ejemplo los principales convenios en materia laboral de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) que cubren la libertad de asociación, la lucha contra el trabajo infantil, el trabajo forzado y el trabajo en situación de servidumbre, la no discriminación, la salud y la seguridad, los horarios de trabajo y los salarios mínimos. Este criterio no es una alternativa a la regulación estatal y a la legislación laboral nacional, sino más bien un instrumento complementario que cubre lagunas en la aplicación, adhesión e imposición de medidas fundamentales de protección social y ambiental.
Requisitos principales	Cumplimiento
Posibles indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a) cumplimiento de la legislación y las regulaciones pertinentes (sí/no); b) existe un procedimiento para mantener una lista actualizada de los requisitos legales (sí/no).
Tipo	Proceso Cualitativo
Fuentes de datos	<ul style="list-style-type: none"> a) planes de gestión de la entidad, aspectos económicos (multas y tarifas), licencias de empresas; b) autoridades locales; c) registros públicos; d) búsqueda en Internet; e) entrevistas con el personal.
Comentarios	Todas las empresas deberían cumplir la legislación correspondiente y ser capaces de demostrarlo. Además, muchos programas de certificación exigen que las empresas demuestren que su cumplimiento va más allá de lo exigido por la Ley.

A. DEMOSTRAR UNA GESTIÓN SOSTENIBLE EFICAZ	
Asunto	Descripción
	<p>Algunos incluyen criterios explícitos en cada área temática.</p> <p>Este es un criterio fundamental, y su cumplimiento debería ser absoluto.</p>
A.3	Todo el personal recibe formación periódica sobre su papel en la gestión de actividades ambientales, socioculturales, de salud y de seguridad.
Razones	El éxito del sistema de gestión de la sostenibilidad de la entidad depende de la integración efectiva y de la interiorización del sistema por parte de los empleados a todos los niveles. Un programa de formación definido para todos los empleados sobre los sistemas de gestión de la sostenibilidad les permitirá comprender las metas y los objetivos de la entidad, su importancia y la forma en que ellos mismos pueden contribuir positivamente a los esfuerzos de la empresa a través de sus funciones particulares.
Requisitos principales	<p>a) todo el personal;</p> <p>b) formación.</p>
Posibles indicadores	<p>a) escala (por ejemplo):</p> <ul style="list-style-type: none"> — existe bibliografía sobre temas limitados; — parte de la bibliografía está a disposición de los interesados y se informa al personal sobre dónde se encuentra; — existe bibliografía sobre todos los asuntos críticos y el personal está informado de su localización; — existe bibliografía disponible sobre todos los asuntos críticos y esta se facilita al personal de gestión; — existe bibliografía disponible sobre todos los asuntos críticos y esta se facilita a todo el personal; — se proporciona material de formación a todo el personal en el idioma local. — existe un plan de formación; se facilita material de formación al personal en el idioma local y tiempo para aprender por su cuenta;

A. DEMOSTRAR UNA GESTIÓN SOSTENIBLE EFICAZ	
Asunto	Descripción
Posibles indicadores	<ul style="list-style-type: none"> — existe un plan de formación; se facilita material de formación al personal en el idioma local y una combinación de formación en aula y formación al ritmo de cada alumno sufragada por la empresa; — existe un plan y un programa formal de formación, que funcionan y en los que participa todo el personal, sufragados por la empresa. <p>b) número de días de formación por empleado;</p> <p>c) número de empleados formados por actividad/tema de formación específico;</p> <p>d) cantidad de dinero invertido en formación por empleado, incluido el valor de las contribuciones en especie;</p> <p>e) la formación cubre elementos relacionados con la sostenibilidad (sí/no);</p> <p>f) las evaluaciones de los empleados incluyen elementos relacionados con la sostenibilidad (sí/no).</p>
Tipo	Proceso Cualitativo
Fuentes de datos	<p>a) documentos de la entidad relacionados con la formación: plan de formación, material didáctico, registros;</p> <p>b) entrevistas con el personal.</p>
Comentarios	<p>La formación del personal es un indicador indirecto del aprendizaje y el rendimiento (cambio de comportamiento) y debería conjugarse con evaluaciones periódicas.</p> <p>Algunos programas y marcos internacionales de certificación abordan la formación sobre temas específicos.</p> <p>Para las pequeñas empresas, los programas de formación formal pueden no ser prácticos, pero los gestores/propietarios deberían hacer esfuerzos para que todo el personal, incluido el personal a tiempo parcial, conociera las cuestiones ambientales y socioculturales.</p> <p>El material de formación facilitado debe estar en el idioma de la mayoría del personal y ser apropiado para su nivel educativo.</p>

A. DEMOSTRAR UNA GESTIÓN SOSTENIBLE EFICAZ	
Asunto	Descripción
	<p>A menudo se pueden encontrar talleres y material disponible para pequeñas empresas con un costo bajo o sin costo alguno en programas gubernamentales o de ONG como Rainforest Alliance:</p> <p>http://www.rainforest-alliance.org/tourism.cfm?id=training</p> <p>Las empresas turísticas deberían ponerse en contacto con los organismos locales, los proveedores de asistencia técnica y las organizaciones sin ánimo de lucro para abordar la disponibilidad de programas y material de formación.</p>
A.4	Se mide la satisfacción de los clientes y se adoptan medidas correctivas cuando procede.
Razones	<p>El cliente es el foco central de la experiencia turística. Debería buscarse activamente su satisfacción para fomentar la continuidad de los viajes a un destino mediante la repetición de las visitas y la comunicación boca a boca.</p> <p>Además, el cliente ofrece un punto de vista único sobre las operaciones de la entidad que tal vez los empleados no puedan dar. Los instrumentos de la empresa para supervisar la satisfacción de los clientes con respecto a las operaciones internas, las relaciones con la comunidad y otras partes interesadas, y la eficacia de los programas sostenibles permiten a la entidad introducir mejoras regularmente.</p>
Requisitos principales	<p>a) medición;</p> <p>b) acción correctiva.</p>
Posibles indicadores	<p>a) calificación media de la satisfacción de los clientes:</p> $\frac{\text{Total de todas las calificaciones de la satisfacción de los clientes}}{\text{Número total de encuestas cumplimentadas}}$ <p>b) existe un plan de medidas correctivas (sí/no).</p> <p>c) número o tipo de reclamaciones recibidas como porcentaje del total de huéspedes;</p>

A. DEMOSTRAR UNA GESTIÓN SOSTENIBLE EFICAZ	
Asunto	Descripción
	<p>d) porcentaje de reclamaciones recibidas que se han resuelto;</p> <p>e) porcentaje de huéspedes que recomendarían la actividad/el alojamiento a otras personas.</p>
Tipo	Proceso Cualitativo
Fuentes de datos	<p>a) resultados de la encuesta;</p> <p>b) reclamaciones y comentarios inscritos en los libros de registro;</p> <p>c) observaciones/comentarios directos recibidos de los turistas.</p>
Comentarios	<p>Un indicador típico es el "número de encuestas de cierre cumplimentadas"; sin embargo, este dato tiene un uso limitado para los certificadores de operaciones turísticas cuando se trata de evaluar efectos o resultados.</p> <p>En muchas operaciones turísticas se realizan encuestas. Para este indicador, la encuesta podría consistir únicamente en tres preguntas con calificaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿le han gustado sus vacaciones? (Puntuación del 1 al 10); 2. ¿las recomendaría a sus amigos? (Puntuación del 1 al 10); 3. ¿tiene alguna sugerencia para mejorar su estancia?. <p>Otras preguntas adicionales pueden proporcionar comentarios importantes para los responsables de la gestión, pero no entran en la puntuación.</p>
A.5	Los materiales promocionales son veraces y completos , y no prometen más de lo que la empresa puede ofrecer.
Razones	<p>La ética en el marketing dicta que todos los instrumentos promocionales ofrezcan una representación honesta de los servicios que la empresa proporciona. Además, deben reflejar las estrategias responsables y sostenibles que aplica la empresa.</p> <p>Una información precisa mejora la satisfacción del cliente al garantizar que puedan cumplirse las expectativas.</p>

A. DEMOSTRAR UNA GESTIÓN SOSTENIBLE EFICAZ	
Asunto	Descripción
Requisitos principales	a) información precisa; b) información completa; c) información no engañosa.
Posibles indicadores	Escala. a) el material es preciso en la descripción de los servicios; b) el material es completo. Preguntas de la encuesta a clientes u operadores turísticos. a) el material de marketing es completo y preciso; b) el material de marketing genera expectativas realistas a los clientes.
Tipo	Proceso Cualitativo
Fuentes de datos	a) entrevistas con el personal (incluido el equipo gestor); b) revisión del material de marketing; c) política de marketing de la empresa; d) resultados de la encuesta.
Comentarios	Todo el material de marketing (interno y externo) debería tener información explícita a la que el cliente pudiera acceder con rapidez y de forma sencilla. La política de la empresa debería exigir que el material de marketing y promoción fuera veraz, lo cual debería documentarse debidamente. Entre las preguntas de la encuesta con puntuación, podrían figurar las siguientes: 1. ¿recibió la información con antelación?; 2. ¿era completa?;

A. DEMOSTRAR UNA GESTIÓN SOSTENIBLE EFICAZ	
Asunto	Descripción
	<p>3. ¿reflejaba la información de manera precisa los servicios ofrecidos?;</p> <p>4. ¿se cumplieron las expectativas generadas por este material de marketing?</p>
A.6	Diseño y construcción de edificios e infraestructuras:
	<p>Los edificios, la infraestructura y el medio ambiente están inextricablemente unidos. La construcción y la utilización de edificios e infraestructura consumen energía, materiales, agua y terreno. Estas estructuras construidas se convierten a su vez en parte de nuestro entorno vivo, y afectan a nuestras condiciones de vida, a nuestro bienestar social y a nuestra salud. El diseño y la construcción de las operaciones turísticas son aspectos esenciales para minimizar anticipadamente la repercusión social y ambiental del turismo mediante el uso de tecnologías nuevas y alternativas, la consideración de las normas y prácticas locales, la protección de aspectos socioculturales y ambientales especiales para la comunidad y la integración en los planes de la comunidad local a largo plazo. Los criterios A.6.1, A.6.2, A.6.3 y A.6.4 abordan estas cuestiones.</p>
A.6.1	Cumplen las ordenanzas locales de planificación urbana y las normas aplicables a espacios protegidos o del patrimonio.
Razones	<p>La zonificación local define cómo pueden llevarse a cabo las actividades en una comunidad para reflejar las necesidades sociales, económicas y ambientales de la comunidad, guardando el equilibrio con la sostenibilidad a largo plazo.</p> <p>La alteración de sitios del patrimonio protegidos y delimitados se regula mediante la zonificación local y los requisitos jurídicos (convenios locales, nacionales e internacionales). Las operaciones turísticas deben considerar esta zonificación y los requisitos de la zona para optimizar los planes de desarrollo de la comunidad, minimizando a la vez el impacto.</p>
Requisitos principales	Cumplimiento
Posibles indicadores	<p>a) la ordenación del territorio está de acuerdo con la zonificación local y con las leyes y reglamentos sobre áreas protegidas o del patrimonio (sí/no);</p> <p>b) número de multas y número de sanciones no económicas sin resolver.</p>
Tipo	Proceso Cualitativo (cumplimiento). Cuantitativo (multas/sanciones).

A. DEMOSTRAR UNA GESTIÓN SOSTENIBLE EFICAZ	
Asunto	Descripción
Fuentes de datos	<ul style="list-style-type: none"> a) planes de zonificación local y requisitos; b) documentación de sitios protegidos y del patrimonio; c) concesión de licencias; d) plan de gestión en el que se especifican unos límites de cambio aceptable; e) imágenes aéreas y de satélite.
Comentarios	Contribuir a la conservación del patrimonio ambiental y cultural local es un aspecto clave de la sostenibilidad.
A.6.2	Respetan los entornos del patrimonio natural o cultural en los siguientes aspectos: el emplazamiento, el diseño, la evaluación de las repercusiones, y los derechos y la adquisición de suelos.
Razones	Potenciar los bienes estéticos, culturales, históricos y naturales de un destino y garantizar que las estructuras construidas y las operaciones no afecten negativamente al territorio y a las poblaciones adyacentes son aspectos importantes. En particular, los terrenos utilizados para edificios y operaciones deberían adquirirse respetando los derechos y la legislación tradicionales.
Requisitos principales	<ul style="list-style-type: none"> a) respeto del entorno; b) selección del sitio, diseño, evaluación de impacto y adquisición de los terrenos.
Posibles indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a) el plan del sitio tiene un diseño documentando que plantea cumplir todos los criterios CGTS, prestando especial atención a las zonas de riesgo de impacto asociado con la selección del sitio y el diseño. — el diseño y la construcción reducen la calefacción, la refrigeración, la iluminación y el consumo de agua mediante un diseño pasivo apropiado para las condiciones locales, así como mediante tecnologías activas (lista de características de diseño activas y pasivas);

A. DEMOSTRAR UNA GESTIÓN SOSTENIBLE EFICAZ	
Asunto	Descripción
	<ul style="list-style-type: none"> — edificios que tienen especialmente en cuenta la armonía visual con el entorno natural (texto explicativo e ilustraciones); — transporte y circulación que tratan especialmente de minimizar el consumo de combustibles fósiles (lista de características y métodos); — servicios básicos centrados en: calefacción, refrigeración e iluminación de bajo consumo energético, conservación del agua, tratamiento de residuos y gestión de residuos sólidos; — la reducción del impacto en la calidad del aire, del agua y en el ruido dentro y fuera del sitio. <p>6.2.1 La selección del sitio respeta el entorno del patrimonio natural y cultural</p> <ul style="list-style-type: none"> a) los yacimientos arqueológicos, el patrimonio cultural y los lugares sagrados no se han visto alternados (inventario de sitios y medidas adoptadas para protegerlos); b) las especies silvestres en peligro no se han desplazado ni se ha destruido el hábitat reproductivo (sí/no); c) los edificios no destruyen la belleza del paisaje (fotografías del perfil paisajístico antes y después de la construcción).
Posibles indicadores	<ul style="list-style-type: none"> d) se han minimizado los movimientos de tierras; <ul style="list-style-type: none"> (m³ de tierra desplazada) / (m² de construcción) e) no se han alterado los cursos de agua (mapa de los cursos de agua antes y después de la construcción) (sí/no); f) el drenaje de los edificios, los aparcamientos y los terrenos se canaliza y se filtra; g) no hay edificios emplazados en masas de agua y humedales (sí/no); h) no hay edificios ni carreteras en zonas designadas como no aptas para la construcción (sí/no);

A. DEMOSTRAR UNA GESTIÓN SOSTENIBLE EFICAZ	
Asunto	Descripción
	<p>i) se han minimizado las molestias para la vegetación y se han restaurado las partes afectadas con especies autóctonas (m² de vegetación afectada), (texto, descripción y fotografías de la restauración);</p> <p>j) los jardines, las zonas vedes, los campos de golf y los campos de deporte utilizan vegetación autóctona cuando es posible o césped adaptado al clima local.</p> <p>6.2.2 El diseño respeta el entorno del patrimonio natural y cultural</p> <p>a) se han restaurado los edificios históricos y culturales y los paisajes (sí/no);</p> <p>b) los edificios utilizan materiales de construcción de la región, siempre que se obtengan de manera sostenible (indicar qué materiales y qué fuentes);</p> <p>c) los nuevos edificios reflejan la arquitectura vernácula regional (texto explicativo o ilustraciones) e incluyen objetos artísticos o artesanales de la región (fotografías);</p> <p>d) las estructuras existentes se han adaptado cuando ha sido posible (sí/no).</p> <p>6.2.3 Se ha evaluado el impacto natural y cultural</p> <p>a) se ha completado la evaluación de impacto ambiental y social (sí/no);</p> <p>b) los planes están de acuerdo con las recomendaciones (documentación de ese cumplimiento de las recomendaciones).</p> <p>6.2.4 Los derechos y la adquisición de tierras respetan el patrimonio natural y cultural</p> <p>a) la adquisición de tierras es legal (documentación del título jurídico o la concesión);</p> <p>b) la adquisición de tierras está de acuerdo con cualquier reglamento vigente sobre áreas protegidas o patrimonio cultural (compilación de reglamentos aplicables y cumplimiento documentado de los mismos), (número de reclamaciones que no han resuelto las autoridades reguladoras);</p> <p>c) no se ha obligado a los habitantes del lugar a marcharse involuntariamente de esas tierras (informe del número de habitantes previos y de acuerdos de venta o reasentamiento).</p>

A. DEMOSTRAR UNA GESTIÓN SOSTENIBLE EFICAZ	
Asunto	Descripción
	<p>d) allí donde las comunidades locales o los pueblos indígenas tienen derechos legales, tradicionales, colectivos o consuetudinarios sobre la posesión y el uso de la tierra.</p> <ul style="list-style-type: none"> — las partes afectadas han tenido la oportunidad de aceptar o rechazar el uso propuesto (documentación de los procedimientos para la consulta comunitaria); — se ha autorizado el uso del turismo con el consentimiento previo e informado de las partes afectadas [documentación de a) número de reuniones y asistencia, b) procedimientos para obtener el consentimiento, y c) autorización]. <p>e) número de reclamaciones que las comunidades no han resuelto.</p>
Tipo	Proceso Cualitativo
Fuentes de datos	<p>a) planes de zonificación local y requisitos;</p> <p>b) concesión de licencias;</p> <p>c) plan de gestión con unos límites de cambio aceptable especificados;</p> <p>d) registro local o regional de sitios protegidos;</p> <p>e) inventario de la empresa de posibles sitios afectados;</p> <p>f) documentación fotográfica de antes y después de la construcción.</p>
Comentarios	Una fuente frecuente de conflictos entre las comunidades locales y las operaciones turísticas es la cuestión de si las tierras utilizadas para el turismo se han obtenido de forma legal y ética. Esta cuestión preocupa tanto a los países desarrollados como a los países en desarrollo, y tanto a entornos urbanos, como rurales o silvestres.
A.6.3	Utilizan, en adecuación al contexto local, los principios de construcción sostenible.
Razones	En la fase de diseño y construcción de la operación turística deberían integrarse un diseño y unas técnicas de desarrollo racionales en lo económico y lo ambiental, con el fin de minimizar el impacto sobre los recursos naturales, y deberían tenerse en cuenta los beneficios socioculturales y económicos. Esto significa:

A. DEMOSTRAR UNA GESTIÓN SOSTENIBLE EFICAZ	
Asunto	Descripción
	<p>a) herramientas y materiales apropiados para la zona que minimicen el impacto ambiental;</p> <p>b) el uso de tecnologías apropiadas para la zona en los edificios y en la construcción, así como de materiales y tecnologías indígenas;</p> <p>c) el desarrollo de la capacidad local - educación, conocimiento y experiencia - para utilizar los materiales, las tecnologías y las herramientas de una construcción sostenible;</p> <p>d) participación de todas las partes interesadas en el proceso de adopción y aplicación de los principios de la construcción sostenible.</p>
Requisitos principales	Principios apropiados para la zona.
Posibles indicadores	<p>a) un plan de construcción que sigue un diseño y un plan sostenibles para el sitio (Ver el criterio A.6.2);</p> <p>b) el plan de construcción documenta elementos destinados a satisfacer todos los criterios CGTS, haciendo especial hincapié en las zonas de riesgo de impacto asociado a la construcción;</p> <p>c) minimización de las molestias para las zonas de vegetación, nivelación del terreno y alternancia de canales de agua (sí/no) (D.3.5);</p> <p>d) reducción de los residuos y las emisiones (D.2);</p> <p>e) incorporación de los materiales y de la artesanía locales en las estructuras, de las plantas autóctonas en los paisajes y de las costumbres locales en los programas y las operaciones (sí/no) (B.3, D.1.1 y D.3.3);</p> <p>f) se ofrece un lugar de trabajo seguro y limpio (B.8).</p>
Tipo	<p>a) proceso Cualitativo;</p> <p>b) resultados. Cuantitativo.</p>
Fuentes de datos	a) una lista de principios en la política de la empresa;

A. DEMOSTRAR UNA GESTIÓN SOSTENIBLE EFICAZ	
Asunto	Descripción
	b) actas de las reuniones de las partes; c) entrevista a miembros de la comunidad; d) inventario de edificios.
Comentarios	<p>Los estilos arquitectónicos locales a menudo reflejan muchos años de adaptación a las condiciones climáticas y geográficas y utilizan además materiales disponibles en la zona. Si los materiales se producen de forma sostenible, los edificios y la infraestructura pueden integrarse en el entorno de una manera agradable desde el punto de vista estético, a la vez que se refuerza la cultura local y se reducen los impactos ambientales y económicos de la importación de materiales de construcción.</p>
A.6.4	Permiten el acceso a personas con necesidades especiales
Razones	<p>Las personas con discapacidad o necesidades especiales constituyen aproximadamente el 10 por ciento de la población y los viajeros con necesidades especiales encuentran dificultades particulares. Considerar estas necesidades en el diseño, la arquitectura, el transporte, los itinerarios alternativos y el material de interpretación elimina la discriminación y abre oportunidades de negocio.</p>
Requisitos principales	Proporcionar acceso
Posibles indicadores	a) las instalaciones y los servicios (incluido el material) son accesibles para las personas con necesidades especiales (sí/no); b) el nivel de accesibilidad se comunica claramente al cliente (sí/no).
Tipo	Proceso Cualitativo
Fuentes de datos	a) política de la empresa; b) plan para edificios e instalaciones; c) material de la empresa.

A. DEMOSTRAR UNA GESTIÓN SOSTENIBLE EFICAZ	
Asunto	Descripción
Comentarios	No todas las instalaciones turísticas son accesibles para todo el mundo. De ahí la importancia de indicar el nivel y el tipo de accesibilidad para que los clientes puedan tomar una decisión informada.
A.7	Se facilita a los clientes información para el conocimiento y la interpretación de los entornos naturales, la cultura local y el patrimonio cultural y se les explica cuáles son los comportamientos apropiados en las visitas a zonas naturales, culturas vivas y sitios del patrimonio cultural.
Razones	La interpretación del entorno natural y cultural no solo es importante para educar a los visitantes y proteger el patrimonio, sino que es también un factor clave para elevar la calidad de la experiencia turística y el grado de satisfacción (el criterio A.4 aborda la necesidad de medir estos aspectos). Brindar información al cliente para educarle e informarle sobre el entorno es un factor clave para las empresas turísticas.
Requisitos principales	a) material interpretativo; b) explicación del comportamiento apropiado.
Posibles indicadores	a) la empresa tiene un programa de interpretación (sí/no); b) la empresa tiene un mecanismo para facilitar la interpretación (por ejemplo, material de apoyo, guía turístico, podcast) (sí/no); c) programas de formación en interpretación para el turismo destinados al personal; d) el material interpretativo es preciso (sí/no); e) escala acumulativa (por ejemplo): <ul style="list-style-type: none"> • 0 – No se compila o distribuye información; • 5 – Se reúne y proporciona información a todos los clientes; • 8 – La población local participa en la elaboración del material y las directrices; • 0 – La población local dirige o guía a los clientes.

A. DEMOSTRAR UNA GESTIÓN SOSTENIBLE EFICAZ	
Asunto	Descripción
Tipo	Proceso Cualitativo
Fuentes de datos	a) políticas de la entidad; b) material interpretativo público de la empresa.
Comentarios	El material interpretativo puede ser tradicional, como el material impreso, las señales y la comunicación verbal con el visitante, o puede consistir en herramientas virtuales como podcasts, equipos electrónicos o Internet.

ANEXO B

B. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS PARA LA COMUNIDAD LOCAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
B.1	La empresa apoya activamente iniciativas para el desarrollo social de la comunidad y la creación de infraestructuras en ámbitos como la educación, la salud y el saneamiento, entre otros.
Razones	Los vínculos con la comunidad local deberían ir más allá de fomentar la economía y el empleo gracias al crecimiento de la empresa. Con regularidad, y de acuerdo con las prioridades de la comunidad, se han de brindar oportunidades y facilitar recursos, educación, formación, ayuda económica, o apoyo en especies para mejorar los medios de vida locales, respaldando así el funcionamiento de la comunidad y generando así una mejor experiencia del cliente.
Requisitos principales	<ul style="list-style-type: none"> a) iniciativas de apoyo; b) desarrollo de la comunidad.
Posibles indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a) porcentaje de los ingresos brutos anuales que contribuyen al beneficio público de la comunidad local* a través de compromisos comerciales, en especie o de voluntariado; b) plan formulado en colaboración con la comunidad (sí/no).
Tipo	Comportamiento. Cuantitativo
Fuentes de datos	<ul style="list-style-type: none"> a) facturas de efectivo pagado para iniciativas de la comunidad local (o convertida en especies); b) facturación bruta en los libros contables; c) valoración independiente de proyectos de infraestructuras.
Comentarios	En las contribuciones no entran en cuenta honorarios, salarios o beneficios abonados a empleados locales.

B. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS PARA LA COMUNIDAD LOCAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
	<p>Para calcular la contribución a una comunidad es necesario basarse en algunos factores que permitan ya sea convertir en efectivo las donaciones en especies – o convertir el efectivo en una medida en especies.</p> <p>* En el presente documento, se considera comunidad local las poblaciones y ciudades dentro de un rayo de 20 km aunque pueda tratarse de un área mucho más extensa, en particular en zonas remotas. Local puede definirse como una operación individual, pero debería comprobarse y justificarse con los documentos correspondientes. En caso de operaciones certificadas, prevalecerá cualquier definición aplicada por los programas de certificación.</p>
B.2	Se da empleo a residentes locales, también en puestos de dirección. Se imparte formación cuando procede.
Razones	<p>La contratación y formación de residentes locales son fundamentales para maximizar los beneficios económicos de la comunidad y fomentar la participación e integración de la misma en la empresa. Asimismo, las operaciones turísticas permiten establecer una relación laboral estable a largo plazo, además de reforzar la autenticidad del carácter local de los servicios y productos turísticos.</p> <p>Proporcionar empleos en todos los niveles jerárquicos de la empresa garantiza que la población local no se sienta privada del derecho de representación y permite facilitar el diálogo entre los propietarios de la empresa y la comunidad. La empresa debería brindar su apoyo a programas – internos o externos – que brinden a los empleados la oportunidad de adquirir conocimientos provechosos que les permitan ir subiendo de categoría.</p>
Requisitos principales	<p>a) contratar a residentes locales;</p> <p>b) oportunidades de puestos de dirección;</p> <p>c) formación.</p>
Posibles indicadores	<p>a) porcentaje de empleados locales* en la plantilla (directivos y no directivos);</p> <p>b) porcentaje del total de la nómina que se paga a los empleados locales*;</p>

B. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS PARA LA COMUNIDAD LOCAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
	<p>c) cantidad de horas de formación recibidas por los empleados durante o fuera de horas de trabajo***;</p> <p>d) número de promociones internas de empleados locales;</p> <p>e) tasa de retención de empleados con formación, a tiempo parcial (estacional) y a tiempo completo;</p> <p>f) proporción de empleados locales que trabajan todo el año frente a los que tienen un puesto temporal;</p> <p>g) escala de formación (Ver A.3);</p> <p>h) porcentaje de la nómina que representan las sumas invertidas en formación y asistencia educativa.</p>
Tipo	Comportamiento. Cuantitativo.
Fuentes de datos	<p>a) contabilidad interna de la empresa;</p> <p>b) material y documentos de formación.</p>
Comentarios	<p>*La definición estándar de local que se usa en el presente documento: propietarios, directivos y personal que tengan su vivienda principal en un rayo de 20km. Para más comentarios sobre comunidades locales Ver el criterio B. 1. y, para una más amplia definición, consúltese el glosario.</p> <p>** Los empleados a tiempo parcial deben reflejarse en décimas de su tiempo medio de trabajo sobre una base de 8 horas diarias. Por ejemplo, alguien que trabaje 2 horas diarias representará 0.25.</p> <p>*** Entre los empleados se ha de incluir a los que están a tiempo completo o parcial, los temporales y los estacionales.</p> <p>Para asegurarse de que se maximizan los beneficios para la comunidad, es importante comparar el número de empleados locales con el monto de las nóminas a fin de comprobar que las escalas generales de salarios son equitativas para los empleados locales y demostrar que el personal local no es contratado únicamente para cubrir los puestos menos pagados.</p>

B. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS PARA LA COMUNIDAD LOCAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
B.3	La empresa adquiere bienes y servicios locales o procedentes del comercio justo, cuando los hay.
Razones	<p>El consumo de bienes y servicios producidos localmente o de acuerdo con normas del “comercio justo” implica numerosos beneficios sociales, económicos y medioambientales:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) apoya a las empresas locales y genera empleos; b) un alto porcentaje del precio pagado va directamente al proveedor de bienes y servicios con lo cual, ulteriormente, circula varias veces por la comunidad; c) menos distancia para entregar esos bienes y servicios, por lo tanto, se emiten menos gases de efecto invernadero al transportarlos y se reduce la huella de carbono; d) los bienes y servicios del comercio justo garantizan que los productores de éstos perciben precios y sueldos equitativos; e) enriquece la experiencia de los visitantes; y f) los bienes y servicios locales pueden abaratar considerablemente los costos pues hay menos intermediarios y gastos de transporte.
Requisitos principales	Compras locales y respetando el comercio justo
Posibles indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a) porcentaje de adquisiciones de bienes y servicios suministrados por proveedores locales*; b) porcentaje de adquisiciones que son compras dentro del comercio justo; c) cantidad de instalaciones construidas utilizando materiales locales; d) las políticas de compras dan prioridad a los proveedores locales, que respetan las normas del comercio justo y que cumplen con criterios de calidad y de respeto con el medio ambiente (sí/no);

B. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS PARA LA COMUNIDAD LOCAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
	<p>e) lista de control de productos, servicios y contratación de servicios que respetan la sostenibilidad y están disponibles localmente;</p> <p>f) porcentaje de productos, servicios y contratación de servicios locales utilizados por la empresa que respetan la sostenibilidad;</p> <p>g) porcentaje de restaurantes, servicios y tiendas que son propiedad de residentes locales y se utilizan en los tours.</p>
Tipo	Comportamiento. Cuantitativo
Fuentes de datos	<p>a) facturas y contabilidad de la empresa;</p> <p>b) asociaciones de comerciantes y cámaras de comercio de la comunidad.</p>
Comentarios	<p>En los proveedores locales se deberían incluir distribuidores, mayoristas y minoristas así como productores. Para más información, Ver los comentarios del criterio B. 1. y la definición de “local” en el Glosario.</p> <p>No se incluyen los honorarios, sueldos o beneficios abonados a los empleados locales.</p> <p>En caso de operaciones certificadas, prevalecerá cualquier definición aplicada por los programas de certificación.</p>
B.4	La empresa ofrece a pequeños empresarios locales medios de crear y vender productos sostenibles basados en la naturaleza, la historia y la cultura de la zona (como alimentos y bebidas, artesanía, artes del espectáculo, productos agrícolas, etc.).
Razones	<p>Los programas que ponen la cultura local al alcance de los clientes y que fomentan la compra de artesanías, bienes y servicios locales ayudan a aumentar los beneficios económicos para la comunidad a la vez que generan un sentimiento de orgullo por el patrimonio cultural.</p> <p>Trabajar con pequeños empresarios locales puede ayudar a ofrecer diferentes productos y, por lo tanto, a aumentar los gastos y la duración de la estancia. Esto ayuda a diversificar las actividades económicas locales y a reducir la dependencia del turismo. En algunos casos esto se puede llevar a cabo designando determinados espacios abiertos al público para que los utilicen empresarios locales o para promover actividades culturales locales.</p>

B. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS PARA LA COMUNIDAD LOCAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
Requisitos principales	Oportunidades para los pequeños empresarios locales.
Posibles indicadores	<p>a) siempre que sea posible, la empresa brinda a los empresarios la oportunidad de vender directamente a los huéspedes artesanías, alimentos y bebidas, espectáculos culturales u otros bienes y servicios (sí/no);</p> <p>b) las actividades y servicios de marketing promueven productos locales (sí/no);</p> <p>c) número de empresas locales promocionadas;</p> <p>d) número de empleos locales creados como resultado de la intervención de la empresa;</p> <p>e) número de nuevas empresas locales creadas.</p>
Tipo	Procedimiento. Cualitativo
Fuentes de datos	<p>a) materiales de promoción;</p> <p>b) entrevistas con cámaras o asociaciones de empresarios locales.</p>
Comentarios	Para más información, Ver los comentarios del criterio B. 1. y la definición de “local” en el Glosario.
B.5	Se ha elaborado un código de conducta para actividades en comunidades locales e indígenas, con su consentimiento y colaboración.
Razones	Un aspecto importante de la mundialización actual consiste en respetar y preservar las tradiciones y propiedades de las poblaciones locales. Los códigos de conducta de la industria turística se elaboran de acuerdo con las comunidades locales, respetando el procedimiento de consentimiento informado previo. El derecho de las comunidades a decir “no” a actividades turísticas es fundamental para la viabilidad y sostenibilidad a largo plazo de una comunidad y de su entorno. Las empresas turísticas deberían disponer de un plan para mantener una comunicación abierta y regular con los funcionarios de la comunidad con el fin de establecer un acuerdo de cooperación que tenga en cuenta la interacción de los turistas con la población y el paso de los visitantes por comunidades locales.

B. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS PARA LA COMUNIDAD LOCAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
Requisitos principales	a) código de conducta; b) elaborado en colaboración con la comunidad local.
Posibles indicadores	a) el código de comportamiento apropiado está integrado en las operaciones. Escala (por ejemplo): <ul style="list-style-type: none"> — 1 = intenciones verbales de la dirección; — 5 = existencia de códigos y de material didáctico ; — 10 = un código adecuado debidamente documentado e integrado en las operaciones; b) consultas y diálogo con la comunidad y con otras partes interesadas. Escala (adaptado de Pretty, 1995). <ul style="list-style-type: none"> — no existe diálogo con la comunidad o las partes interesadas; — se informa verbalmente a las comunidades/partes interesadas del código de conducta de las actividades turísticas; — funcional - las comunidades/ partes interesadas participan únicamente cuando ello facilita las operaciones; — se requiere activamente que las comunidades/ partes interesadas participen y aprueben el código de conducta.
Tipo	Procedimiento. Cualitativo
Fuentes de datos	a) documentos sobre políticas de la empresa, marketing, material de introducción y formación para los empleados, folletos de señalización e interpretación; b) políticas y procedimientos de la empresa para consultar cuáles son los intereses locales y tenerlos en cuenta;

B. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS PARA LA COMUNIDAD LOCAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
	<p>c) entrevistas con la plantilla;</p> <p>d) encuestas de salida (preguntar a los huéspedes si se les han facilitado los códigos apropiados);</p> <p>e) registros de consultas con las comunidades/ partes interesadas (actas de reuniones, anuncios, etc.);</p> <p>f) actas de las revisiones periódicas de los directivos de alto nivel.</p>
Comentarios	<p>La Convención sobre diversidad biológica y la Convención 169 de la Organización Internacional del Trabajo reconocen explícitamente los derechos de los pueblos indígenas. Varias guías internacionales y muchas normativas de certificación especifican los puntos que se han de considerar en un código y, a veces, facilitan directrices sobre el tipo de material didáctico apropiado para los clientes y empleados de las empresas turísticas.</p> <p>Es fundamental estar conscientes de que informar a las comunidades/partes interesadas y el derecho de éstas a participar en las consultas públicas no implica que se consientan actividades turísticas en una comunidad o que exista la capacidad o voluntad de participar en éstas. Las actividades han de tener en cuenta género, competencias, o recursos e idear las medidas apropiadas para superar los obstáculos. La experiencia ha demostrado que el diálogo y la comunicación son un proceso de dos direcciones y, dependiendo del tamaño de la empresa, puede implicar reuniones pública oficiales, grupos de asesores de la comunidad, o un diálogo más oficioso con líderes de la comunidad (el tipo de consulta puede variar dependiendo de la estructura social y cultural de la región).</p> <p>Este indicador puede utilizarse conjuntamente con el documento sobre política de sostenibilidad elaborado para la empresa pues se trata de un documento público que comunica el compromiso de un comportamiento social y medioambiental. Es importante animar a las partes afectadas a responder u opinar sobre dicho documento y se han de conservar los registros de las consultas y comunicaciones.</p>
B.6	La empresa ha puesto en práctica una política de lucha contra la explotación comercial (comprendida la explotación sexual), en particular de niños y adolescentes.

B. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS PARA LA COMUNIDAD LOCAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
Razones	<p>Niños y adolescentes, mujeres y minorías son particularmente vulnerables cuando se habla de prácticas laborales abusivas y, especialmente, de explotación sexual. Una aplicación laxa de la ley, corrupción, Internet, la facilidad de viajar y la pobreza han creado una industria clandestina que tiene repercusiones devastadoras inmediatas y a largo plazo en una comunidad, provocando enfermedades, embarazos, traumatismos, ostracismo e incluso la muerte.</p> <p>Como resultado de esta amenaza cada vez mayor, estos últimos años han surgido muchos códigos e iniciativas internacionales en la industria turística. El papel de las empresas y del sector privado es fundamental a la hora de garantizar la protección de las poblaciones locales del destino, absteniéndose de comprar productos del trabajo infantil, no permitiendo la utilización de instalaciones turísticas para la explotación sexual de menores y denunciando esas prácticas a las autoridades locales.</p>
Requisitos principales	Se está aplicando una política
Posibles indicadores	<p>a) escala (por ejemplo):</p> <ul style="list-style-type: none"> — 0 = No existe código de conducta; — 2 = El código de conducta figura en la política escrita; — 4 = El código de conducta se difunde interna y externamente; — 6 = El código está incorporado en la formación; — 8 = La formación está regularmente actualizada; — 10 = Existen campañas de concienciación entre empleados, clientes y la comunidad. <p>b) cantidad de informes sobre incidentes por parte de las autoridades del destino de acogida.</p>
Tipo	Procedimiento. Cualitativo
Fuentes de datos	a) políticas de gestión;

B. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS PARA LA COMUNIDAD LOCAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
	b) material de formación; c) material para campañas; d) autoridades locales; e) entrevistas con líderes de la comunidad.
Comentarios	Éste es un criterio básico que todas las empresas deberían acatar.
B.7	La empresa contrata en condiciones de igualdad a mujeres y miembros de minorías locales (también en puestos de dirección) e impide el trabajo infantil.
Razones	<p>A pesar de que los principales convenios y normas internacionales del trabajo tienen estipulaciones sobre discriminación y trabajo infantil, a menudo las mujeres y las minorías locales no disfrutan de igualdad de oportunidades para acceder a empleos y, en particular, a puestos de dirección, además de que el trabajo infantil todavía persiste en muchas zonas.</p> <p>Políticas equitativas de contratación favorecen una distribución equilibrada de la riqueza y disminuyen la diferencia de ingresos entre géneros y grupos étnicos. El respeto de las directrices internacionales referentes al trabajo infantil, garantiza la educación de los menores, permitiéndoles ser futuros miembros productivos de su comunidad y mejorando su calidad de vida.</p>
Requisitos principales	a) contratación equitativa; b) no hay trabajadores infantiles.
Posibles indicadores	a) el porcentaje de mujeres y minorías locales que forman parte de la plantilla (tanto en puestos de dirección como en los otros puestos de trabajo) es un reflejo de las características demográficas locales; b) rotación de los empleados por género y por personal local; c) el número de promociones internas (por género y por personal local/foráneo) es un reflejo de las características demográficas locales;

B. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS PARA LA COMUNIDAD LOCAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
	<p>d) número de incidentes de trabajo infantil tal y como está definido por la OIT;</p> <p>e) relación entre el nivel de sueldos de hombres y mujeres.</p>
Tipo	Comportamiento. Cuantitativo
Fuentes de datos	Contabilidad interna de la empresa
Comentarios	<p>El turismo ha tenido una función decisiva en el progreso hacia la igualdad de género y en promover el papel de la mujer en el proceso de desarrollo. Este indicador corresponde al Objetivo 3 (Promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer) de los ocho Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM), establecidos en la Declaración del Milenio y aprobados por 191 jefes de estado y presidentes durante la Asamblea General de las Naciones Unidas en el año 2000. La igualdad de géneros no es únicamente un objetivo en sí mismo, sino que también es un elemento clave para alcanzar los otros siete Objetivos de Desarrollo.</p> <p>Para más información, Ver los comentarios del criterio B. 1. y consúltase la definición de “local” y “minoría” en el Glosario”</p>
B.8	Se respetan las normas jurídicas internacionales y nacionales de protección de los empleados , que reciben un salario mínimo vital .
Razones	Tratar a los trabajadores con humanidad y justicia es bueno para los negocios pues permite establecer relaciones laborales estables. Las reglamentaciones y los convenios internacionales y nacionales (incluidos los de la OIT) determinan unas normas mínimas de referencia para respetar los derechos de los trabajadores. Para reducir la pobreza y mejorar la calidad de vida de la población local, así como para aumentar la productividad y la retención de empleados, es fundamental pagar a los trabajadores un sueldo que les permita, como mínimo, satisfacer sus necesidades básicas como alimentos, cuidados médicos, vivienda y educación.
Requisitos principales	<p>a) protección legal;</p> <p>b) salarios que permiten vivir dignamente.</p>

B. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS PARA LA COMUNIDAD LOCAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
Posibles indicadores	<p>a) lista de control de los puntos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> — salarios y beneficios que respetan o superan las normas nacionales e internacionales (los que sean más altos); — pagos realizados a la seguridad social del país (si es que existe) por trabajadores cualificados; — se paga las horas extra trabajadas además de las horas semanales establecidas y las horas de trabajo no deben superar el máximo legal o el establecido por la Organización Internacional del Trabajo; — todos los empleados tienen derecho a vacaciones anuales pagadas; — A todos los empleados se les da un seguro médico o un equivalente; — los empleados reciben formación y creación de capacidad; — se imparte formación y creación de capacidad a la comunidad local, a los residentes que no forman parte de la plantilla, para aumentar los recursos humanos locales cualificados.
Tipo	Comportamiento. Cuantitativo
Fuentes de datos	<p>a) registros de las autoridades locales y nacionales;</p> <p>b) contabilidad interna de la empresa;</p> <p>c) entrevistas con el personal y con la dirección;</p> <p>d) entrevistas con sindicatos o con órganos representantes de los trabajadores.</p>
Comentarios	No existe una definición sencilla y correcta de cuál es un salario para vivir dignamente. Actualmente, las empresas y organizaciones de comercio lo están determinando basándose en una comparación entre los sueldos locales y el costo de vida local.

B. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS PARA LA COMUNIDAD LOCAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
	<p>Un salario digno debe permitir al empleado cubrir sus gastos básicos de subsistencia (vivienda, alimentos, servicios y educación), incluyendo un seguro médico.</p> <p>Un salario digno local debe al menos cumplir con los puntos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) los salarios y beneficios respetan o superan las normas locales y nacionales; b) los trabajadores ganan al menos 2 dólares estadounidenses al día (Objetivo de Desarrollo del Milenio); c) para los trabajadores cualificados se paga al sistema de seguridad social del país; d) se pagan las horas extra trabajadas además de las horas semanales establecidas y las horas de trabajo no deben superar el máximo legal o el establecido por la Organización Internacional del Trabajo; e) todos los empleados tienen derecho a vacaciones anuales pagadas correspondientes como mínimo a un día por cada mes trabajado (12 días o 2 semanas por año) o el equivalente para los trabajadores a tiempo parcial; f) A todos los empleados se les da un seguro médico o un equivalente.
B.9	<p>Las actividades de la empresa no ponen en peligro el suministro de servicios básicos (agua, energía, saneamiento, etc.) de las comunidades aledañas.</p>
Razones	<p>Las empresas turísticas pueden alterar, deteriorar o someter a demasiada presión las infraestructuras comunitarias, afectando negativamente a usuarios y comunidades locales. Es importante mantener una comunicación regular con las comunidades locales para asegurarse de que las operaciones normales de la empresa no mermen la disponibilidad de servicios para la comunidad o incrementen sus costos, así como para mejorar las características socioeconómicas y medioambientales del destino. Puede ocurrir que los proveedores de servicios, como las empresas de servicios públicos, favorezcan a las empresas en detrimento de las poblaciones locales.</p>

B. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS PARA LA COMUNIDAD LOCAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
Requisitos principales	Los servicios básicos no se ven negativamente afectados.
Posibles indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a) cambios de las tarifas de precios de energía/agua/eliminación de desechos; b) número de incidentes/informes relativos a apagones, reducción de servicios o de calidad de un producto para la comunidad local en comparación con la empresa; c) cambios de los precios de energía/agua/eliminación de desechos como porcentaje de los ingresos de la comunidad; d) la comunidad local ha visto mermarse la disponibilidad de agua, eliminación de desechos y energía como consecuencia de las actividades de la empresa (sí/no).
Tipo	Comportamiento. Cuantitativo
Fuentes de datos	<ul style="list-style-type: none"> a) entrevistas con proveedores de servicios locales y documentos públicos; b) facturas de servicios de una muestra representativa; c) facturas de servicios pagadas por la empresa; d) registro de informes o incidentes relativos a apagones, problemas y calidad.

ANEXO C

C. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL PATRIMONIO CULTURAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS.	
Asunto	Descripción
C.1	La empresa sigue las directrices o el código de comportamiento fijados para las visitas a sitios de importancia cultural o histórica a fin de minimizar los efectos negativos del turismo y maximizar los positivos.
Razones	<p>Se deben respetar las culturas locales y los sitios históricos, además de entender y minimizar las repercusiones que una creciente actividad de visitantes pueda tener en los entornos edificados o naturales.</p> <p>Información didáctica sobre usos, costumbres y creencias culturales de la población local e indígena así como un comportamiento verbal y no verbal adecuado contribuirán a que se pueda disfrutar del conjunto del lugar y a no herir el orgullo de la comunidad local.</p>
Requisitos principales	Respeto de unas directrices o de un código.
Posibles indicadores	<p>a) la política de la empresa incluye directrices establecidas o un código de conducta;</p> <p>b) cambios en el sitio detectados por evaluaciones anuales.</p>
Tipo	Procedimiento Cualitativo
Fuentes de datos	<p>a) política de la empresa;</p> <p>b) entrevistas con líderes de la comunidad;</p> <p>c) evaluación de las repercusiones sociales y seguimiento de los informes.</p>
C.2	Las piezas históricas y arqueológicas no son objeto de venta, operaciones comerciales o exposición, salvo cuando la ley lo permite.

C. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL PATRIMONIO CULTURAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS.	
Asunto	Descripción
Razones	El objetivo del turismo sostenible consiste en proteger y respetar la singularidad de un destino. Existen normas, reglamentaciones y convenios para proteger los artefactos históricos y arqueológicos de la explotación comercial. Con leyes un tanto laxas y mercados interesados, el papel de las empresas turísticas es fundamental a la hora de proteger esos objetos y de promover el patrimonio de la zona.
Requisitos principales	Conformidad con las leyes
Posibles indicadores	a) número de incidentes/informes relacionados con un uso inadecuado de artefactos; b) existe una política de la empresa (sí/no); c) la política de la empresa es aplicada y acatada eficientemente (sí/no).
Tipo	Procedimiento Cualitativo
Fuentes de datos	a) facturas con autorización legal; b) inspecciones sobre el terreno.
C.3	La empresa contribuye a la protección de importantes bienes y sitios históricos, arqueológicos, culturales y espirituales locales y no impide acceder a ellos a los residentes locales.
Razones	<p>Los patrimonios culturales e históricos son componentes importantes del atractivo de un destino y deben conservarse para asegurarse de que las futuras generaciones puedan también disfrutarlos.</p> <p>La colaboración con los residentes locales y los organismos de conservación garantiza que las actividades relacionadas con el turismo no dañen los sitios o disuadan a la población local de visitarlos o usarlos. La preservación y puesta en valor de los bienes culturales e históricos enriquecen y refuerzan la oferta turística.</p>

C. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL PATRIMONIO CULTURAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS.	
Asunto	Descripción
Requisitos principales	a) protección de bienes y sitios; b) facilitar el acceso.
Posibles indicadores	a) contribución en efectivo o en especie a la protección de bienes y sitios importantes, por unidad de actividad del sector (por ejemplo, por noche de huésped); b) número y porcentaje de la población local que visitan bienes y sitios; c) porcentaje del cambio de precios de entrada para la población local.
Tipo	Comportamiento Cuantitativo
Fuentes de datos	a) registros internos de la empresa; b) autoridad local en material de turismo; c) entrevistas con los líderes de la comunidad.
C.4	La empresa utiliza elementos del arte, la arquitectura o el patrimonio cultural locales en sus actividades, diseño, decoración, alimentación o comercios respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.
Razones	<p>Utilizar aspectos de la cultura local, siempre que sea posible, refuerza los vínculos con la comunidad aledaña y promueve las características singulares del destino además de representar un incentivo para preservar una civilización que, de otro modo, podría desaparecer.</p> <p>La comunicación entre los líderes de la comunidad y las empresas es un punto fundamental para garantizar que se usa respetuosamente la cultural local (por ejemplo, elementos sagrados) y que se evitan malentendidos, conflictos y un mercantilismo inapropiado.</p>
Requisitos principales	a) uso local; b) respetar la propiedad intelectual.

C. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL PATRIMONIO CULTURAL Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS.	
Asunto	Descripción
Posibles indicadores	a) número de incidentes/informes relativos a la explotación de la propiedad intelectual local; b) también se pueden aplicar los indicadores B.3.
Tipo	Procedimiento Cualitativo
Fuentes de datos	a) documentos internos de la empresa, incluida la política de compras; b) entrevistas con miembros de la comunidad local, en particular con las autoridades y los empresarios.

ANEXO D

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
D.1 Conservar los recursos	
D.1.1	En la política de adquisiciones se da preferencia a productos respetuosos con el medio ambiente en lo tocante a los materiales de construcción, los bienes de equipo, los alimentos y los artículos de consumo.
Razones	<p>El peso económico de las compras de la industria turística puede tener efectos positivos al apoyar bienes producidos de forma sostenible y servicios favorables a la economía.</p> <p>Comprar de forma responsable es un medio poderoso para reducir los impactos negativos en el medio ambiente. Esto se puede llevar a cabo favoreciendo productos ecológicos certificados y/o evaluando regularmente a los proveedores que tratan de ahorrar energía, utilizar materiales reciclados, gestionar los residuos de forma responsable y mantenerse neutros en carbono.</p>
Requisitos principales	Política de compras
Posibles indicadores	<p>a) porcentaje del importe gastado para comprar bienes y servicios* a proveedores verdes o a fuentes sostenibles, para los conceptos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> — materiales de construcción; — bienes de capital; — alimentos; — consumibles.
Tipo	Comportamiento Cuantitativo
Fuentes de datos	<p>a) política de compras de la empresa;</p> <p>b) facturas de la empresa;</p> <p>c) lista de proveedores.</p>

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
Comentarios	Los bienes incluyen: material de construcción, bienes de capital, alimentos y consumibles. Las adquisiciones de energía no se deben incluir en los cálculos pues se tratarán en el indicador D.1.3. En caso de existir, se debe también tomar en cuenta el análisis del ciclo de vida.
D.1.2	La empresa mide la adquisición de artículos desechables y consumibles y busca activamente modos de reducir su uso.
Razones	Un consumo responsable y una vigilancia frecuente de los residuos pueden ayudar a que las empresas logren reducir costos y minimizar los efectos de los movimientos de desechos en el medio ambiente.
Requisitos principales	a) un sistema de medición; b) reducción de consumibles.
Posibles indicadores	a) la política de compras exige bienes reutilizables, retornables y reciclados, siempre que sea posible (sí/no); b) existe un plan de gestión de residuos (sí/no); c) existe un plan de minimización de los envases (sí/no); d) tipos y cantidades de productos en envases desechables y cuántos tipos hay.
Tipo	Proceso Cualitativo (política/plan)
Fuentes de datos	a) política de la empresa; b) plan de gestión de residuos; c) facturas de compras; d) lista de proveedores preferentes.

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
Comentarios	La política de compras de la empresa debería centrarse en reducir al máximo los residuos y tener como objetivo la conservación de los recursos mediante la adquisición de bienes reutilizables, duraderos y reciclables que minimicen los envases: vajilla permanente en vez de desechable, dispensadores de champú en vez de botes desechables, envases de gran tamaño en vez de envases pequeños, botellas retornables para los restaurantes, fuentes/jarras de agua y vasos en vez de botellas de agua individuales y desechables.
D.1.3	El consumo energético debe ser moderado y han de indicarse las fuentes , adoptarse medidas de reducción del consumo global y fomentarse el uso de energías renovables .
Razones	<p>El uso de la energía es una de las actividades más dañinas para el planeta, pues tiene efectos negativos como la degradación de la atmósfera, del agua, de la calidad del suelo, de la salud humana y del medio ambiente. La eficiencia energética, mediante la tecnología y la eliminación de residuos es una estrategia fundamental para reducir esos efectos negativos.</p> <p>Los mayores beneficios medioambientales y financieros producidos por las operaciones de una empresa, se consiguen controlando frecuentemente la facturas de servicios, aportando una formación eficaz e incentivos a los empleados para que apliquen programas de eficiencia energética, y dando un mantenimiento preventivo y regular a las oficinas y a otros equipos mecánicos.</p> <p>Aplicando prácticas de eficiencia energética en sus operaciones e invirtiendo en tecnologías de energía renovable (por ejemplo, solar, eólica, micro hidro y biomasa), la empresa puede ayudar a conservar los recursos naturales, promover la independencia energética y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.</p>
Requisitos principales	<p>a) medir;</p> <p>b) indicar las fuentes;</p> <p>c) adoptar medidas de reducción;</p> <p>d) energías renovables.</p>

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
Posibles indicadores	<p>a) energía total consumida por actividad turística específica (noches de huésped, turismo, etc.) y por fuente o dividida en energías renovables y no renovables;</p> <p>b) porcentaje de la energía total que proviene de fuentes renovables;</p> <p>c) inversión monetaria en instalaciones/tecnologías para ahorrar energía o para energías renovables en términos de porcentaje de costos/inversiones totales en energía o del volumen total de negocios.</p>
Tipo	Comportamiento. Cuantitativo
Fuentes de datos	<p>a) lecturas de medidas/facturas de servicios;</p> <p>b) facturas de combustible para generadores auxiliares;</p> <p>c) peso o volumen de madera/carbón;</p> <p>d) facturas de gasolina o diesel;</p> <p>e) cifras de producción de energías renovables;</p> <p>f) registros de ocupación.</p>
Comentarios	<p>Como en el caso los residuos sólidos, el primer paso para una buena gestión energética consiste en hacer una auditoria del uso de energía que determine dónde se está utilizando ésta y cuánta se está gastando. La energía se puede obtener de una gran variedad de fuentes. Eso hace que conseguir unidades que se puedan comparar y proporcionen una estimación del consumo tome tiempo y sea más difícil. Existen algunas calculadoras y guías para la eficiencia energética, (en particular en los sectores hoteleros o de alojamiento: www.greenbiz.com/toolbox/tools.cfm; www.eeca.govt.nz).</p> <p>Las operaciones de explotación deben llevar registros divididos por fuentes de energía para identificar los ámbitos en donde sería necesario introducir mejoras y para calcular las emisiones de gases de efecto invernadero (indicador D.2.1)</p>

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
	<p>1 kwh = 3,6 megajulios (MJ). Los megajulios son la unidad de medida de las normas del sistema internacional para expresar la tasa de utilización/consumo/producción etc. de energía.</p> <p>El consumo de energía renovable puede a veces resultar difícil de calcular, pues rara vez es mensurable y, a menudo, no existen facturas por pagar. Se considera que la madera es una fuente de energía renovable pero que, cuando se quema como combustible, contribuye a aumentar las emisiones de gases de efecto invernadero (Indicador D.2.1).</p> <p>Entre las energías renovables figuran (aunque no son las únicas):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) generadores y bombas eólicos; b) paneles solares fotovoltaicos; c) generadores termosolares; d) energía hidroeléctrica; e) suministro de combustible de biomasa; f) bombas de calor geotérmico; g) madera.
D.1.4	El consumo de agua debe ser medido, han de indicarse las fuentes y han de adoptarse medidas para reducir el consumo global.
Razones	<p>En muchas regiones el agua es un bien precioso y un recurso cada vez más escaso pues son muchos los países o regiones de un país que deben enfrentarse a limitaciones moderadas o graves en materia de recursos hídricos. Con el cambio climático se prevé que esas limitaciones anuales o estacionales irán en aumento.</p> <p>El consumo total de agua debe reducirse al mínimo posible para seguir funcionando correctamente. La disminución del consumo de recursos hídricos también aporta beneficios financieros y medioambientales para las empresas del sector turístico.</p>

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
Requisitos principales	a) medir el consumo de agua; b) indicar las fuentes de recursos hídricos; c) adoptar medidas para reducir el consumo.
Posibles indicadores	a) existe un programa de gestión de recursos hídricos (sí/no); b) cambios en la disponibilidad de agua potable y en las posibilidades de acceso a la misma a causa de las actividades de la empresa (sí/no); c) volumen total en kilolitros de agua consumida dividido por fuentes y por cada actividad turística específica (noche de huésped, visitantes, etc); d) porcentaje de equipos/actividades que utilicen agua y empleen técnicas para ahorrar recursos hídricos.
Tipo	Comportamiento Cuantitativo
Fuentes de datos	Lecturas de contadores, facturas, registros de empresas, registros de ocupación, estimaciones.
Comentarios	<p>Es más fácil conseguir cifras sobre consumo de agua cuando la empresa paga facturas por ello, pero si proviene de fuentes naturales o no es medida, será necesario calcular una estimación utilizando programas de muestreo que tienen en cuenta las tomas de agua y la velocidad de flujo, así como el tiempo de utilización de las mismas diariamente y estacionalmente. Asimismo, para conseguir una buena estimación del régimen de consumo, pueden resultar útiles mediciones indirectas como el tiempo que tarda una bomba de agua en llenar un depósito principal.</p> <p>1 kilolitro equivale a 1 metro cúbico.</p> <p>1 pie cúbico equivale a 28,316846592 litros o 0,028316846592 metros cúbicos.</p>

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
D.2 Reducir la contaminación	
D.2.1	La emisión de gases de efecto invernadero de todas las fuentes controladas por la empresa es medida y se aplican procedimientos de reducción y compensación en aras de la neutralidad climática.
Razones	Las principales emisiones de las empresas del sector turístico provienen del transporte (especialmente del aéreo), calefacción, aire acondicionado, uso de electricidad y emisiones de metano de las aguas negras y residuos orgánicos. Excepto para el transporte aéreo, la industria puede moderar directamente las demás emisiones aplicando determinadas medidas. Las emisiones que no se reduzcan pueden compensarse mediante proyectos adecuadamente regulados. Prácticas apropiadas para la gestión de emisiones ayudarán a mitigar el calentamiento de la tierra, contrarrestar la dependencia de fuentes no renovables foráneas y, además, pueden reducir sustancialmente los costos de operación.
Requisitos principales	<ul style="list-style-type: none"> a) realizar mediciones; b) indicar las fuentes; c) adoptar medidas.
Posibles indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a) total por peso de emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero; b) cantidad de iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero; c) huella de carbono (las emisiones menos compensadas) por actividad turística o por noche de huésped; d) variaciones interanuales de las emisiones de gases de efecto invernadero.
Tipo	Comportamiento. Cuantitativo
Fuentes de datos	a) registros de consumo de energía (Indicador D.1.3.).

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
	b) transporte de materiales, personas, productos y residuos.
Comentarios	<p>La mayoría de las normas de certificación voluntaria no tienen criterios en lo referente a la reglamentación de las emisiones de gases de efecto invernadero o, en caso de tenerlos, se limitan generalmente a los medios de transporte que utilizan los turistas.</p> <p>Algunos estudios han demostrado que una importante proporción de las emisiones de gases de efecto invernadero son atribuibles a los desplazamientos a los destinos. Se recomienda que la industria turística anime a los visitantes a utilizar medios de transporte con bajas emisiones (transporte público, mejor el tren que el avión, preferir vehículos (automóviles/caravanas) híbridos a los convencionales, etc). Además las empresas del sector deberían animar a los visitantes a comprar compensaciones de carbono.</p>
	<p>Aunque para muchos, a primera vista, estos cálculos pueden parecer abrumadores, los índices de CO₂ o de huella de carbono están conquistando popularidad y mercados. Existen varias calculadoras relativamente fáciles de usar, y algunas nuevas que están perfeccionándose. Aunque no se trate de una lista exhaustiva, éstos son algunos ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://sustainabletravelinternational.org/documents/op_carboncalcs.html • http://www.carbonzero.co.nz/calculators/index.asp • http://yosemite.epa.gov/oar/ResourceCenterToolsCalculator.html • www.climatechange.qc.ca • www.ebex21.co.nz <p>Se pueden aplicar diferentes metodologías de conversión para calcular la cantidad de emisiones por fuente. Los programas de certificación deberían hacer hincapié en la importancia de aportar información documental sobre la norma utilizada e indicar la metodología asociada a los datos.</p>

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
D.2.2	Las aguas residuales (aguas grises incluidas) se tratan eficazmente y se reutilizan siempre que es posible.
Razones	La gestión de aguas residuales reduce la contaminación de las aguas, protege los ecosistemas acuáticos, y aminora los riesgos para la salud humana. La reutilización de aguas residuales aumenta las existencias de agua potable para el consumo humano (Ver indicador D 1.4).
Requisitos principales	<ul style="list-style-type: none"> a) tratamiento de aguas residuales; b) reciclaje.
Posibles indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a) existe un plan para aguas residuales (incluido el tratamiento); b) vertido total de aguas por calidad y destino; c) volumen en litros de aguas residuales reutilizadas.
Tipo	Procedimiento Cualitativo (plan). Comportamiento Cuantitativo
Fuentes de datos	<ul style="list-style-type: none"> a) informes de la empresa verificados por la autoridad local; b) entrevistas con el personal responsable de los sistemas internos de aguas residuales; c) comprobación visual de que los sistemas están funcionando; d) entrevistas con las autoridades del órgano local a cargo de los recursos hídricos.
Comentarios	Confirmación externa de que el sistema de alcantarillado de la empresa está conectado con un sistema comunitario de tratamiento en funcionamiento o que está procesado por un sistema debidamente aprobado del propio establecimiento; por ejemplo, planta de tratamiento aeróbico o, para establecimientos muy pequeños, fosas sépticas.

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
	<p>Aunque no se trate de un indicador de eficacia, es fundamental deshacerse de las aguas negras o grises en particular para los negocios fuera de áreas urbanas o en zonas sensibles.</p> <p>En caso de certificación, cuando no exista una normativa efectiva o que la existente no funcione, el tratamiento deberá ajustarse a las directrices establecidas por el certificador.</p> <p>Puede que las PYMES o las CBE no puedan facilitar datos sobre el vertido total de aguas por calidad y destino, pero se pueden hacer estimaciones aproximadas.</p>
D.2.3	Se aplica un plan de gestión de residuos sólidos dotado de objetivos cuantitativos de minimización de los residuos no reutilizados o reciclados.
Razones	<p>Los residuos se han vuelto uno de los principales contaminantes que afectan tanto al medio ambiente (degradación de la tierra, calidad del agua) como a la sociedad y a la economía (salud, vertederos públicos). Para las operaciones turísticas es fundamental reducir los posibles flujos de residuos, reutilizando los que no se puedan evitar producir y reciclando los que no se puedan reutilizar.</p> <p>La minimización de la cantidad de residuos sólidos que terminan en vertederos e incineradoras, ayuda a reducir el impacto negativo sobre el medio ambiente. Además, la restricción de residuos disminuye la necesidad de materias primas vírgenes y, por lo tanto, limita las emisiones de gases de efecto invernadero resultantes del ciclo de vida de un producto (es decir, extracción, fabricación, distribución, utilización y eliminación).</p> <p>El concepto de gestión de residuos a partir del ciclo de vida empieza con las prácticas de compra (D.1.1 y D.1.2) y con la coordinación con autoridades locales para aplicar un sistema adecuado de eliminación de desechos.</p>
Requisitos principales	<p>a) gestión de residuos;</p> <p>b) minimización de residuos no reciclables;</p> <p>c) reciclaje.</p>

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
Posibles indicadores	<p>a) total de residuos generados (en toneladas) por tipo y por método de eliminación;</p> <p>b) kilos de residuos enviados al vertedero por actividad específica del sector (por ejemplo, noche de huésped, visitantes, ingresos, etc.);</p> <p>c) cantidad de residuos incinerados;</p> <p>d) número de incidentes de derrames peligrosos;</p> <p>e) porcentaje del total de residuos que se reutilizan y/o reciclan.</p>
Tipo	Comportamiento Cuantitativo
Fuentes de datos	<p>a) auditorias regulares del sistema de residuos;</p> <p>b) registros de propietarios de la cantidad de contenedores llenados con residuos sólidos;</p> <p>c) registros de facturación del servicio de recogida de basuras;</p> <p>d) registros de ocupación.</p>
Comentarios	<p>Es bien sabido que medir la cantidad de residuos generados por las empresas del sector turístico puede resultar difícil y complicado. Sin embargo, no se trata de un problema irresoluble. Mediante un programa de muestreo, se va recogiendo y pesando todos los residuos (por ejemplo una auditoria de producción de basura) durante varios periodos consiguiendo así una buena estimación de la cantidad de residuos generados por una noche de huésped.</p> <p>Una solución alternativa relativamente fácil consistiría en obtener el volumen de residuos generados (calculado en base al número de contenedores enviados al vertedero) y aplicar factores de conversión estandarizados (por ejemplo, 1000 litros equivalen a 650 Kg.). Esto variará dependiendo de si la basura está compactada o no y del tipo de residuos generados por la empresa. La clave reside en utilizar la misma metodología de estimación para comparar el progreso con el objetivo de minimización de residuos.</p>

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
	Las categorías en las que se suele habitualmente separar los residuos son: papeles, plásticos, metales, basura orgánica (abono o pienso reciclado), residuos peligrosos no reciclables (por ejemplo, pilas, disolventes).
D.2.4	Se minimiza el uso de sustancias nocivas, como las contenidas en pesticidas, pinturas, desinfectantes de piscina y productos de limpieza, que se sustituyen cuando es posible por productos inocuos; el uso de productos químicos se gestiona adecuadamente .
Razones	<p>Los productos químicos y otros materiales inorgánicos se infiltran en el medio ambiente durante su aplicación y almacenamiento al evaporarse, derramarse, verterse, filtrarse y abusarse de ellos y, por consiguiente, contaminan la atmósfera, la tierra y el agua. Esto puede afectar negativamente al medio ambiente local, dañar la flora y fauna, contaminar las fuentes de suministro de agua de las comunidades locales y causar serios problemas de salud.</p> <p>El uso inadecuado o incorrecto de sustancias potencialmente tóxicas genera nuevas amenazas para el medio ambiente y la salud humana. Existen muchos sustitutos que no son tóxicos y que no sólo tienen menos consecuencias para el medio ambiente y la salud sino que además, a menudo, son más baratos.</p> <p>Asimismo, los progresos técnicos ofrecen varias alternativas. Cuando éstas no existan, se reducirán los posibles efectos almacenando, manejando y utilizando los productos químicos de forma adecuada.</p>
Requisitos principales	<ul style="list-style-type: none"> a) minimización; b) sustitución; c) uso apropiado.
Posibles indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a) materiales peligrosos que se están utilizando (en kilos); b) porcentaje del total de productos químicos utilizados que son biodegradables o bajos en fosfatos; c) pesticidas que se están utilizando (kilo, kilo por hectárea);

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
	<p>d) disminución de la utilización de sustancias dañinas por volumen;</p> <p>e) porcentaje de sustancias dañinas sustituidas por productos alternativos;</p> <p>f) cambios de la calidad del agua.</p>
Tipo	Comportamiento Cuantitativo.
Fuentes de datos	<p>a) auditoria de productos químicos;</p> <p>b) hojas de datos sobre el material;</p> <p>c) registros de los tipos de residuos desechados (Ver D2.3 auditoria del sistema de residuos).</p>
Comentarios	<p>No siempre es fácil decidir qué productos son biodegradables y cuáles no lo son, puede ser un juicio subjetivo y rara vez esta información viene indicada en el etiquetado. En las directrices de Earthcheck TM utilizadas para determinar la biodegradabilidad de los productos de limpieza se identifican ingredientes habitualmente utilizados que se deberían evitar. La proporción de materiales que no son biodegradables del total de productos químicos utilizados proporcionan una idea más clara de la evolución a lo largo del tiempo hacia productos respetuosos con el medio ambiente – el resultado de programas eficaces de certificación para un turismo sostenible.</p> <p>También es necesario adoptar precauciones con algunas sustancias biodegradables como los fosfatos trisódicos, que son agentes eutróficos que pueden contaminar ríos, lagos, arrecifes de coral y estuarios.</p> <p>*Principales indicadores de EarthCheck. Para la metodología ver: http://www.earthcheck.org/Downloads/Earthcheck%20Benchmarked%20Enterprises.pdf</p>
D.2.5	La empresa adopta prácticas de reducción de la contaminación debida al ruido, la luz, las escorrentías, la erosión, las sustancias que reducen la capa de ozono y los contaminantes del aire y el suelo.

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
Razones	<p>La contaminación del medio ambiente puede proceder de diferentes fuentes y tiene efectos perjudiciales a largo plazo para los ecosistemas locales y las poblaciones humanas. La empresa debe realizar con regularidad auditorías para determinar las posibles fuentes de contaminación, al tiempo que le da al personal la formación y los medios necesarios para identificar posibles contaminantes durante su trabajo cotidiano.</p> <p>Se debe prestar una atención especial a las condiciones locales como, entre otros, daños a los arrecifes de coral causados por sedimentos, eutrofización de los ríos y lagos a causa de las escorrentías, deshielo del permafrost, y contaminación lumínica de los sitios de nidos de tortugas marinas.</p>
Requisitos principales	<p>a) aplicar prácticas;</p> <p>b) reducir la contaminación.</p>
Posibles indicadores	<p>a) ver los indicadores D.1.2- D.2.4 sobre contaminantes de la atmósfera, del agua y del suelo;</p> <p>b) número de incidentes/quejas, clasificados por tipo;</p> <p>c) existe un plan de gestión de la contaminación (emisiones, vertidos y residuos).</p>
Tipo	Procedimiento Cualitativo (plan). Comportamiento Cuantitativo.
Fuentes de datos	<p>a) plan de ordenación del suelo y el agua;</p> <p>b) auditoría de energías (D.1.3) y auditoría de residuos (D2.2 y D.2.3);</p> <p>c) auditoría de emisiones (D.2.1);</p> <p>d) vigilancia de los recursos hídricos;</p> <p>e) registros reglamentarios de las autoridades locales.</p>

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
Comentarios	Algunas de las cuestiones referentes a la contaminación dependen de otros indicadores y son tratadas de forma específica; éste es el caso de las emisiones de CO ₂ y de la utilización de plantas autóctonas en el paisajismo.
D.3 Conservar la biodiversidad, los ecosistemas y los paisajes	
D.3.1	Las especies silvestres sólo se sacan de su medio natural para fines de consumo, exposición, venta o comercialización internacional en el marco de una actividad regulada que garantiza un uso sostenible de las mismas.
Razones	A veces, las empresas turísticas emplean maderas preciosas, cubiertas de palmeras o corales en edificios, mobiliario o exposiciones. A menudo las tiendas venden artículos recolectados en la naturaleza como el coral negro o el carey (de las tortugas de mar en peligro de extinción). Los restaurantes pueden servir alimentos provenientes de entornos naturales, como el marisco. Éstos y otros usos pueden ser o no ser sostenibles. Se debe evitar el consumo que no sea sostenible y las demás aplicaciones deben ajustarse a la legislación local y a prácticas de conservación.
Requisitos principales	a) normativa; b) uso sostenible.
Posibles indicadores	a) existe una política de empresa (sí/no); b) el personal está informado de la política de empresa (sí/no); c) la política de empresa se comunica a los huéspedes (sí/no); d) un plan de gestión sostenible (Ver criterio A.1) formulado en colaboración con expertos científicos que incluya estrategias y planes presentes y futuros.
Tipo	Procedimiento Cualitativo (plan).
Fuentes de datos	a) políticas de la empresa;

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
	b) informes sobre formación; c) facturas de la empresa (ventas o compras); d) entrevistas con el personal.
Comentarios	<p>Para las operaciones con certificación, las normas y definiciones del programa de certificación tendrán prioridad.</p> <p>En caso de que la procedencia no sea local, la empresa debe colaborar con sus proveedores para asegurarse de que los productos provienen de fuentes sostenibles e incluso solicitar que detenten la certificación de producción sostenible. Asimismo, existen algunos grupos de vigilancia que publican listas de especies en peligro o amenazadas. Por ejemplo, para los mariscos, varias organizaciones sin ánimo de lucro mantienen un sitio web actualizado para evitar el consumo de productos marinos o de regiones en peligro.</p>
D.3.2	<p>No se mantiene en cautividad a especies silvestres, salvo en actividades adecuadamente reguladas, y sólo las personas autorizadas y en posesión de los equipos adecuados pueden recoger ejemplares de especies silvestres protegidas y ocuparse de ellos.</p>
Razones	<p>En general, las empresas turísticas no deberían mantener especies silvestres en cautividad - por ejemplo, como mascotas o en jaulas – a no ser que con ello contribuyan a la conservación. En ese caso, la reproducción, rescate o reinserción deberán ajustarse a las leyes locales e internacionales sobre conservación.</p>
Requisitos principales	a) leyes sobre cautividad; b) autorización.
Posibles indicadores	a) plan de gestión sostenible formulado con la ayuda de expertos científicos que incluya estrategias y planes presentes y futuros;

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
	<p>b) se incluyen políticas de conservación en los programas de formación para los empleados (sí/no);</p> <p>c) existen especies silvestres en cautividad para usos que no son reproducción o rehabilitación (sí/no).</p>
Tipo	Procedimiento Cualitativo
Fuentes de datos	<p>a) licencias gubernamentales;</p> <p>b) políticas de empresa;</p> <p>c) registros de todos los programas de gestión de reproducción, rescate o vida silvestre;</p> <p>d) entrevistas con el personal.</p>
Comentarios	Para las operaciones con certificación, las normas y definiciones del programa de certificación tendrán prioridad.
D.3.3	La empresa utiliza especies autóctonas para fines paisajísticos y de restauración, y adopta medidas para impedir la introducción de especies exóticas invasoras.
Razones	La flora autóctona está adaptada a las condiciones (sequía, temperaturas, etc.) y plagas locales y, por lo tanto, necesita menos riego (reducir el uso del agua D 1.4) y menos productos químicos (criterio D. 2.4). Ciertas técnicas de paisajismo sostenible que utilizan plantas autóctonas pueden preservar las características del entorno natural. Cuando se integren especies extranjeras es preciso examinarlas cuidadosamente para evitar introducir plantas o animales invasores que podrían tener efectos negativos sobre la biodiversidad y los ecosistemas locales.
Requisitos principales	<p>a) especies autóctonas;</p> <p>b) no introducir especies invasoras o extranjeras.</p>

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
Posibles indicadores	<ul style="list-style-type: none"> a) la política de la compañía prohíbe utilizar especies exóticas invasoras en jardines, paisajismo y otras áreas de operación; b) número de especies extranjeras o invasoras presentes en la propiedad; c) porcentaje de hectáreas de la propiedad con especies extranjeras o invasoras; d) en caso de ser necesario existe un plan de eliminación o restauración (sí/no).
Tipo	Procedimiento. Cualitativo (política). Comportamiento. Cuantitativo
Fuentes de datos	<ul style="list-style-type: none"> a) políticas de la empresa; b) inventarios de la empresa; c) mapas o planos de las dependencias; d) entrevistas a los empleados de campo; e) materiales didácticos.
Comentarios	<p>Para las operaciones con certificación, las normas y definiciones del programa de certificación tendrán prioridad.</p> <p>Se considera que las especies extranjeras que se vuelven invasoras son uno de los principales factores directos de la pérdida de la biodiversidad en todo el mundo. Además, se estima que las especies foráneas cuestan cientos de miles de millones de dólares a nuestras economías. La definición de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (IUCN) de especies invasoras se utiliza aquí para una especie extranjera o que no es autóctona (por ejemplo, plantas o animales) y que afecta negativamente a la economía, el medio ambiente u otros ámbitos del hábitat que invaden.</p>

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
	<p>Información internacional sobre especies exóticas invasoras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • programa mundial sobre especies invasoras: http://www.gisp.org/ • centro de información nacional sobre especies invasoras: http://www.invasivespeciesinfo.gov/international/main.shtml
D.3.4	La empresa contribuye a la conservación de la biodiversidad, lo que entraña el apoyo a espacios naturales protegidos y zonas de alto valor en cuanto a biodiversidad.
Razones	Las actividades turísticas que se realizan fuera de las zonas urbanas, dependen generalmente, directa o indirectamente, de los recursos naturales. Incluso el sector turístico de las ciudades puede beneficiar a la sociedad apoyando indirectamente a parajes naturales o parques urbanos de su país. El alcance de esta contribución puede ir desde participar activamente en proyectos a aportar ayuda financiera.
Requisitos principales	<p>a) contribuir;</p> <p>b) apoyar.</p>
Posibles indicadores	<p>a) porcentaje del presupuesto anual destinado a apoyar áreas naturales protegidas o a conservar la biodiversidad;</p> <p>b) restauración del suelo (hectáreas);</p> <p>c) hábitats protegidos o restaurados (hectáreas);</p> <p>d) existe un plan de evaluación (sí/no).</p>
Tipo	Comportamiento Cuantitativo
Fuentes de datos	<p>a) registros financieros de la empresa;</p> <p>b) documentos de los programas sobre biodiversidad que se están apoyando;</p> <p>c) mapas locales y regionales de áreas protegidas.</p>

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
Comentarios	<p>Para las operaciones con certificación, las normas y definiciones del programa de certificación tendrán prioridad.</p> <p>Un estudio del WWF detectó que presupuesto y eficiencia están correlacionados, al menos en las zonas gestionadas exclusivamente como áreas protegidas.</p>
D.3.5	<p>La interacción con las especies silvestres no debe afectar negativamente la existencia de las poblaciones en sus medios naturales; los ecosistemas naturales se alteran lo mínimo posible y se rehabilitan; se hacen contribuciones compensatorias a la gestión de la conservación.</p>
Razones	<p>Las actividades turísticas que se realizan fuera de zonas urbanas interactúan a menudo con plantas y animales del entorno natural. Estas actividades pueden ser pasivas, como la edificación o el uso de senderos, o activas, como la caza y la pesca. En todos los casos, las alteraciones provocadas deben reducirse al mínimo y rehabilitarse. Además se tendrían que apoyar actividades de conservación.</p>
Requisitos principales	<p>a) nada de efectos negativos sobre las especies silvestres;</p> <p>b) minimizar y rehabilitar;</p> <p>c) contribución.</p>
Posibles indicadores	<p>a) cantidad de especies en la lista roja de la IUCN y de otras listas nacionales para la conservación, por orden de nivel de riesgo de extinción, con hábitat en áreas afectadas por operaciones;</p> <p>b) hábitats protegidos o restaurados por la empresa, incluyendo la proporción de participación en proyectos de asociaciones (hectáreas);</p> <p>c) tierras protegidas/ de uso de suelo de gran valor propiedad o gestionadas por la empresa (hectáreas, porcentaje);</p>

D. MAXIMIZAR LOS BENEFICIOS PARA EL MEDIO AMBIENTE Y MINIMIZAR LOS IMPACTOS NEGATIVOS	
Asunto	Descripción
	d) porcentaje del presupuesto anual asignado a la restauración o rehabilitación de áreas naturales protegidas o a la conservación de la biodiversidad.
Tipo	Comportamiento Cuantitativo
Fuentes de datos	Registros de empresas, inventarios de especies, documentos sobre proyectos

BIBLIOGRAFÍA

- [1] *Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC. Norma Técnica Colombiana NTS-TS-001 Destinos Turísticos de Colombia. Requisitos de Sostenibilidad. Bogotá, 2006.*
- [2] *RAINFOREST ALLIANCE, Buenas Practicas Para Turismo Sostenible. USAID. 2008.*
- [3] *Global Sustainable Tourism Criteria www.sustainabletourismcriteria.org*



ORGANISMO SALVADOREÑO DE NORMALIZACIÓN

Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN)
Blvd. San Bartolo y Calle Lempa, costado norte Edif.
INSAFORP, Edif. CNC, San Bartolo Ilopango, San
Salvador, El Salvador C.A.

NTS 03.67.01:12

ICS 03.200