

ESTÁNDAR CST DE CATEGORÍA EMPRESAS DE TOUR OPERACIÓN CON SUBCONTRATACIÓN



PRESENTACIÓN

El Certificado para la Sostenibilidad Turística (CST) ha sido diseñado para diferenciar empresas turísticas de acuerdo con el grado en que su operación se acerque a un modelo de sostenibilidad.

El desarrollo turístico sostenible debe verse como la interacción balanceada en el uso apropiado de nuestros recursos naturales y culturales, el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades locales y el éxito económico de la actividad que, además, contribuya al desarrollo nacional. Sostenibilidad Turística no solo es una respuesta a la demanda, sino una condición indispensable para competir con éxito.

En este documento podrán encontrar las preguntas del Estándar CST que aplican a cada categoría.

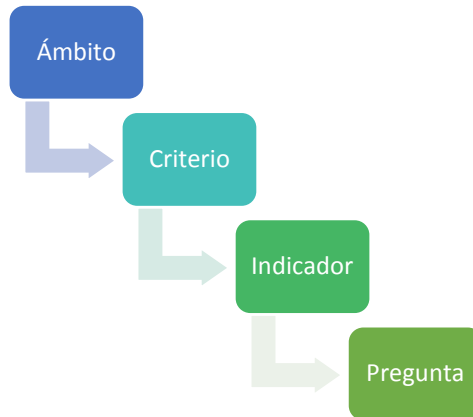
INTRODUCCIÓN

Las categorías se deben elegir de acuerdo a la operación de cada organización, las cuales están distribuidas de la siguiente manera:

DISTRIBUCIÓN DE CATEGORÍAS

- Hospedaje**
- Transporte Turístico**
 - Transporte Terrestre
 - Transporte Acuático
 - Transporte Aéreo
- Tour Operadores**
 - Tour Operación directa o propia
 - Tour Operación con sub contratación
 - Tour Operación Marino Costera
- Gastronomía**
- Renta de autos**
- Parques Temáticos**
- Áreas Protegidas**
- Instituciones**
- Aguas Termales y Spa**
 - Aguas Termales
 - Spa

El estándar CST está conformado de la siguiente manera:



Asimismo es importante indicar que deben revisar las actividades en caso de aplicar para su representada debe indicarlo y de igual manera contemplar este aspecto la cual se incluirá en el perfil de preguntas aplicables a la empresa.

Indique las características particulares que aplican a su organización **(En caso de tenerlas es OBLIGATORIO incluirlas)**:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Posee Canchas de Golf | <input type="checkbox"/> Actividad con Animales |
| <input type="checkbox"/> Posee Piscinas | <input type="checkbox"/> Tiene Construcción |
| <input type="checkbox"/> Actividades de Turismo Aventura | |

Con relación a los indicadores estos se dividen de la siguiente manera:

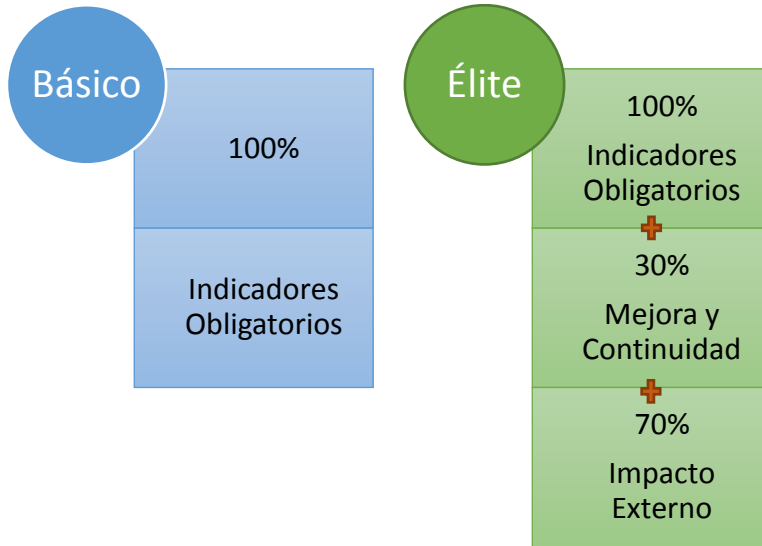
Obligatorio: se debe evidenciar el 100 % de su cumplimiento.

Mejora y Continuidad: se evalúan los procesos de gestión sostenible, el avance y la mejora de los mismos.

Impacto Externo: Se evalúa el apoyo a la mejora de las comunidades, sociedad, su entorno inmediato y los sitios donde realizan las operaciones.

Para que una organización pueda optar por CST Básico debe cumplir con el 100% de los indicadores obligatorios en los cuatro ámbitos.

Para optar por CST Élite debe cumplir en cada uno de los ámbitos con el 100% de obligatorios + 30% en mejora y continuidad (mínimo) + 70% en Impacto Externo (mínimo).



ESTÁNDAR CST CATEGORÍA TOUR OPERACIÓN CON SUB CONTRATACIÓN

1. Gestión Empresarial

1.1. Gestión de la sostenibilidad

La organización implementa un sistema de gestión de la sostenibilidad a largo plazo apropiado a su realidad y escala y que considera temas ambientales, sociales, culturales, de calidad, salubridad y seguridad.

1.1.1. Identificación de actores y grupos relevantes

1.1.1.1. **Obligatorio** La organización ha definido sus actores internos y externos y otros grupos de interés relevantes

1.1.2. Política de Sostenibilidad o Sistema de Gestión

1.1.2.1. **Obligatorio** La organización cuenta con una política de sostenibilidad escrita, que se revisa de forma periódica y que incluye un compromiso de mantener o mejorar los impactos positivos en términos ambientales, socioculturales y económicos; y manejar, minimizar o eliminar aquellos impactos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad.

1.1.2.2. **Mejora y Continuidad** De conformidad con la política de sostenibilidad, la organización desarrolla un sistema de gestión de la sostenibilidad que identifica objetivos y metas por cumplir y que está orientado a mitigar o maximizar los impactos priorizados.

1.1.2.3. **Impacto Externo** La organización incluye en su política o sistema de gestión de sostenibilidad metas que evidencian su compromiso con el destino, la comunidad y actores externos.

1.1.3. Divulgación de la política o del sistema de gestión

1.1.3.1. **Obligatorio** La política de sostenibilidad es conocida por los actores internos y externos relevantes.

1.1.3.2. **Mejora y Continuidad** El sistema de gestión forma parte de la cultura organizacional y la experiencia del cliente, e involucra a proveedores y sub-contratistas.

1.1.3.3. **Impacto Externo** La organización integra a los actores internos o externos en el desarrollo y comunicación de las metas de sus políticas o programas del sistema de gestión de sostenibilidad que se implementan a nivel de destino.

1.1.4. Manejo de Impactos

1.1.4.1. **Obligatorio** De conformidad con la política de sostenibilidad la organización identifica los impactos negativos y positivos derivados de sus actividades y ha diseñado e implementa un plan de acción para minimizar los primeros y maximizar los segundos.

1.1.4.2. **Mejora y Continuidad** La organización implementa el sistema de gestión de sostenibilidad.

1.1.4.3. **Impacto Externo** La organización y los actores internos y externos relevantes, implementan acciones o programas para atender impactos priorizados del destino ya sean ambientales, socio-económicos o culturales.

1.1.5. Equipo de sostenibilidad

1.1.5.1. **Obligatorio** La organización cuenta con una persona o equipo de trabajo interno debidamente capacitado y responsable de implementar los planes de acción necesarios para cumplir con la política de sostenibilidad.

1.1.5.2. **Mejora y Continuidad** Una persona o equipo de trabajo interno es responsable de la implementación del sistema de gestión de sostenibilidad en la organización.

1.1.5.3. **Impacto Externo** Una persona o equipo de trabajo interno coordina con actores externos la implementación de programas del sistema de gestión en el destino.

1.1.6. Desempeño, seguimiento y acciones correctivas

1.1.6.1. **Obligatorio** La organización evalúa sus acciones, valora sus logros e implementa acciones correctivas cuando sea necesario.

1.1.6.2. **Mejora y Continuidad** La organización cuenta con un sistema de seguimiento que incluye indicadores para evaluar la implementación del sistema de gestión y permite identificar lecciones aprendidas y retroalimentar la toma de decisiones.

1.1.6.3. **Impacto Externo** El sistema de monitoreo y evaluación incluye indicadores para medir impactos sobre el entorno, destino, comunidades y actores relevantes.

1.2. Regulación

La organización cumple con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

1.2.1. Cumplimiento legal

1.2.1.1. **Obligatorio** La organización cumple con los requisitos legales y reglamentarios aplicables al tipo de actividad que desarrolla.

1.2.2. Licencias, patentes y permisos

1.2.2.1. **Obligatorio** La organización cuenta con las licencias, patentes y permisos vigentes y aplicables a su actividad.

1.2.3. Ordenamiento territorial

1.2.3.1. **Obligatorio** La organización cumple con los requisitos de zonificación y ordenamiento territorial vigente, incluyendo aquellos en torno a áreas protegidas o sitios de patrimonio cultural, cuando sea aplicable.

1.2.3.2. **Mejora y Continuidad** La organización identifica de forma periódica los requisitos de zonificación y ordenamiento territorial vigente, aplicable al tipo de actividad que desarrolla y asegura su cumplimiento total.

1.4. Desarrollo personal de los colaboradores

La organización ofrece oportunidades de empleo, incluso en puestos gerenciales, sin discriminación por género, raza, religión, discapacidad o de otras maneras, brinda oportunidades para avance de sus colaboradores, proporciona un entorno de trabajo seguro, y salarios y beneficios justos.

1.4.1. Oportunidad de empleo

1.4.1.1. **Obligatorio** La organización selecciona sus colaboradores evitando cualquier forma de discriminación e incorporando grupos en desventaja en todos los puestos posibles.

1.4.1.2. **Mejora y Continuidad** La organización tiene procedimientos de selección de colaboradores que integran enfoque de género, edad y diversidad. La organización incorpora prácticas de empleo inclusivo para facilitar la integración de colaboradores con discapacidad.

1.4.1.3. **Impacto Externo** La organización favorece la contratación de colaboradores de las comunidades cercanas siguiendo sus procedimientos de selección y no discriminación. La organización incentiva y apoya programas que faciliten el desarrollo de oportunidades laborales y personales para personas con discapacidad.

1.4.2. Compromisos laborales

1.4.2.1. **Obligatorio** La organización cumple con sus obligaciones laborales de conformidad con la ley.

1.4.2.2. **Mejora y Continuidad** La organización busca continuamente establecer las mejores condiciones laborales, brindando a los colaboradores beneficios que trasciendan sus obligaciones legales y sensibiliza a actores internos y externos sobre contratación legal de personal y contratistas.

1.4.3. Remuneración y beneficios

1.4.3.1. **Obligatorio** La organización ofrece remuneraciones justas de acuerdo a los niveles de esfuerzo y exigencia que cada posición requiera.

1.4.3.2. **Mejora y Continuidad** La organización ofrece un programa de incentivos para el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, adicionales a los establecidos por ley en temas de salud, seguridad, recreo, transporte y otros. En caso de ser necesario debido a la distancia con sus sitios de residencia, se ofrece instalaciones para albergar el personal.

1.4.4. Salud y Bienestar

1.4.4.1. **Obligatorio** La organización impulsa prácticas de salud y bienestar en sus colaboradores que impactan positivamente su estilo y calidad de vida, brindando lugares de trabajo y descanso apropiados de conformidad con las características de la empresa, los servicios y el sector.

1.4.4.2. **Mejora y Continuidad** La organización tiene un ambiente laboral, físico y social que influyen de manera positiva en el bienestar personal y profesional de los actores internos y externos, capacitación y sensibilización sobre aspectos que afectan diferentes aspectos de su vida: bienestar familiar; nutrición y ejercicio; salud mental; violencia intrafamiliar, adicciones, entre otros.

1.4.4.3. **Impacto Externo** La organización impulsa y apoya campañas sobre salud, bienestar y calidad de vida que se desarrollan en el destino.

1.4.5. Capacitación de colaboradores

1.4.5.1. **Obligatorio** La organización promueve el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores de conformidad con su tamaño y posibilidades.

1.4.5.2. **Mejora y Continuidad** La organización incentiva a colaboradores para que descubran y desarrollen sus habilidades y destrezas mediante un proceso de formación personal y profesional continuo.

1.4.5.3. **Impacto Externo** La organización promueve y apoya procesos de formación técnica y profesional en las comunidades, apoya programas de educación primaria y secundaria, y facilita a actores externos la participación en las actividades de capacitación realizadas por la empresa, con el fin de incrementar las capacidades de la juventud y los grupos vulnerables del destino.

1.5. Turismo Accesible

La organización facilita la actividad turística para personas con discapacidad, brinda información y acceso donde sea posible.

1.5.1. Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad

1.5.1.1. **Obligatorio** La infraestructura, operación y los procedimientos de la organización cumplen con los requisitos legales y reglamentarios vigentes y aplicables.

1.5.1.2. **Mejora y Continuidad** La organización incorpora el turismo accesible en su política, plan de acción o sistema de gestión y capacita a sus colaboradores, proveedores y sub-contratistas para facilitar el disfrute turístico a personas con discapacidad.

1.5.1.3. **Impacto Externo** La organización participa en iniciativas para favorecer el desarrollo del turismo accesible en el destino.

1.6. Turismo nacional

La organización cuenta con un plan para incentivar el turismo nacional, y apoya los esfuerzos del destino para aumentar este nicho de mercado.

1.6.1. Planes para incentivar el turismo nacional

1.6.1.1. **Obligatorio** La organización promueve el turismo interno a través de comunicación, promociones y facilidades especiales.

Subir evidencias

1.6.1.2. **Impacto Externo** La organización trabaja con actores internos y externos para aumentar el turismo nacional en el destino.

1.7. Explotación de grupos vulnerables

La organización instauro y comunica políticas contra la explotación y acoso comercial, sexual o de cualquier otra forma, incluyendo la trata de personas, especialmente de niños, adolescentes, mujeres, minorías y otros grupos vulnerables.

1.7.1. Explotación y acoso comercial, sexual o de cualquier otra forma

1.7.1.1. **Obligatorio** La organización tiene un procedimiento escrito para prohibir y denunciar actividades vinculadas al comercio, acoso, hostigamiento y abuso sexual de grupos vulnerables.

1.7.1.2. **Mejora y Continuidad** La organización sensibiliza a actores internos y externos sobre la situación de explotación y acoso comercial, sexual y otras formas que existen a nivel nacional.

1.7.1.3. **Impacto Externo** La organización incentiva y apoya a las comunidades para hacer frente al comercio, acoso, hostigamiento y abuso sexual de grupos vulnerables y participa en campañas locales y nacionales de concientización.

1.8. Seguridad

La organización identifica y da seguimiento a las posibles contingencias que podrían comprometer la seguridad de sus clientes internos y externos y establece procedimientos de respuesta a las mismas.

1.8.1. Riesgos laborales

1.8.1.1. **Obligatorio** La organización identifica los riesgos laborales y provee el equipo de protección personal necesario a cada colaborador, acorde a sus labores; así como un instructivo e inducción para su correcto uso.

1.8.1.2. **Mejora y Continuidad** La organización implementa un plan de prevención de accidentes y enfermedades laborales. La organización registra accidentes laborales aplicables a su ámbito de acción, así como las medidas correctivas y preventivas asociadas.

1.8.2. Salud Ocupacional

1.8.2.1. **Obligatorio** La organización implementa y actualiza periódicamente un plan de salud ocupacional o similar aprobado por la autoridad competente cuando corresponda.

1.8.3. Inocuidad de las comidas y bebidas

La organización implementa medidas para asegurar la inocuidad de las comidas y bebidas de los clientes.

1.8.3.1. **Obligatorio** La organización realiza pruebas periódicas de aguas, hielos y alimentos por un ente autorizado y cuenta con procedimientos adecuados para garantizar la inocuidad de las comidas y bebidas de clientes internos y externos.

1.8.3.2. **Mejora y Continuidad** La organización implementa planes para el análisis de riesgo y punto críticos de control prácticas en la recepción y manipulación de alimentos para controlar, reducir y prevenir patógenos en los alimentos. La organización cuenta con una certificación HACCP en los procesos de manipulación de alimentos.

1.8.4. Plan de emergencia

1.8.4.1. **Obligatorio** La organización desarrolla e implementa un plan de emergencia que considera los riesgos para los actores internos y externos y cuenta con la estructura de seguridad necesaria para minimizarlos de conformidad con el tamaño de su organización y tipo de actividad que realiza.

1.8.4.2. **Mejora y Continuidad** La organización, con la participación de personal competente, actualiza el plan de emergencia anualmente y revisa o actualiza periódicamente sus equipos de seguridad, en el tiempo estipulado por los manuales o recomendación técnica.

1.8.4.3. **Impacto Externo** La organización colabora con comunidades y destino para desarrollar e implementar un plan de emergencia y brinda apoyo en casos de emergencia.

1.8.5. Seguridad de Terceros

1.8.5.1. **Obligatorio** La organización garantiza la seguridad de todos aquellos que se encuentren en sus instalaciones o realizando actividades propias de su operación y cuenta con las pólizas de seguro de responsabilidad civil.

1.8.5.2. **Mejora y Continuidad** La organización tiene procedimientos escritos establecidos para enfrentar accidentes de actores internos y externos relevantes. Dichos procedimientos se coordinan con las autoridades competentes.

1.8.5.3. **Impacto Externo** La organización apoya los programas que incrementen la seguridad en el destino.

1.9. Gestión de Calidad

La organización gestiona la calidad de sus servicios y productos de manera integral mediante un proceso que incluye la planificación, el control y la mejora de la calidad, y que están integrados en un sistema de gestión de la calidad.

1.9.1. Control de la calidad

La organización gestiona la calidad de sus servicios y productos de manera integral mediante un proceso que incluye la planificación, el control y la mejora de la calidad, y que están integrados en un sistema de gestión de la calidad.

1.9.1.1. **Obligatorio** La organización integra en su política de sostenibilidad y su plan, acciones que garantizan la calidad de los servicios.

1.9.1.2. **Mejora y Continuidad** La organización implementa un sistema de gestión de la calidad en todos los procesos que realiza, incorporando en los mismos a actores internos y externos.

1.9.1.3. **Impacto Externo** La organización brinda apoyo a organizaciones gubernamentales, privadas, mixtas y no gubernamentales locales, para la implementación de sistemas de gestión de calidad turística y de gestión de sostenibilidad en los servicios del destino.

1.9.2. Satisfacción al cliente

1.9.2.1. **Obligatorio** La organización implementa un mecanismo eficaz para medir la satisfacción del cliente e implementa acciones correctivas.

1.9.2.2. **Mejora y Continuidad** La medición de la satisfacción se hace con actores internos y clientes externos, incluyendo aspectos de sostenibilidad y de la certificación del programa CST.

1.10. Mantenimiento de instalaciones, infraestructura y equipos

La organización cuenta lineamientos estratégicos (procesos, políticas o prácticas) que le permiten gestionar sus actividades de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo de forma sostenible.

1.10.1. Programa de Mantenimiento

1.10.1.1. **Obligatorio** La organización da mantenimiento preventivo y correctivo a su infraestructura, instalaciones y equipo.

1.10.1.2. **Mejora y Continuidad** La organización cuenta con un programa de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo para de infraestructura, instalaciones y equipo. Además, se cuenta con un responsable con la formación necesaria para ejecutar los distintos programas de mantenimiento.

1.10.1.3. **Impacto Externo** Se cuenta con mecanismos de encadenamiento y desarrollo con los proveedores en todas las áreas de productos y servicios adquiridos, así como son objeto de evaluaciones de desempeño al menos una vez al año.

1.11. Sostenibilidad de la cadena

1.11.1. Sostenibilidad de los proveedores

1.11.1.1. **Obligatorio** Existen criterios, políticas o acuerdos establecidos y documentados según el tipo de proveedor, al cual se le detalla y comunica los requisitos de sostenibilidad que se piden en los ámbitos de gestión, impacto socio-económico y cultural, e impacto ambiental, para la entrega de bienes y ejecución del servicio.

1.11.1.2. **Mejora y Continuidad** Los proveedores son objeto de una capacitación en sostenibilidad.

1.11.1.3. **Impacto Externo** La organización impulsa y apoya a sus proveedores a implementar buenas prácticas sostenibles agrícolas, ambientales, tradicionales, entre otros, en el destino.

1.11.2. Selección y evaluación de proveedores

1.11.2.1. **Obligatorio** La organización cuenta con una política documentada para la selección de proveedores, que garantice el cumplimiento con la política de sostenibilidad.

1.11.2.2. **Mejora y Continuidad** El desempeño de los proveedores con los que opera la organización es evaluado al menos anualmente. La organización da preferencia a proveedores certificados y locales.

1.12. Gobernanza institucional

La organización cuenta lineamientos estratégicos (procesos, políticas o prácticas) que le permiten orientar su desarrollo en un marco de sostenibilidad turística.

1.12.1. Misión, visión y objetivos

1.12.1.1. **Obligatorio** La organización ha establecido su misión, visión y objetivos que orientan sus actividades e incorporan la sostenibilidad.

1.12.1.2. **Mejora y Continuidad** La misión, visión y valores de la organización orienta su planificación estratégica, son la base de sus políticas y su toma de acciones.

1.12.2. Veracidad y transparencia

1.12.2.1. **Obligatorio** Los medios de promoción y mercadeo de la organización reflejan la calidad y sostenibilidad de los servicios brindados de manera veraz y transparente.

1.12.2.2. **Mejora y Continuidad** La organización edita anualmente un reporte de sostenibilidad indicando sus principales logros y retos relacionados con el sistema de gestión de sostenibilidad. La empresa adquiere las certificaciones relevantes para demostrar su compromiso con la sostenibilidad.

1.12.3. Sensibilización

1.12.3.1. **Obligatorio** La organización brinda al cliente información turística fehaciente y actualizada sobre el destino en que desarrolla sus actividades, incluyendo información sobre áreas naturales y áreas protegidas; sitios históricos y culturales; sitios patrimonio; u otros atractivos naturales y culturas vivas. Asimismo, se brinda información sobre actividades en la zona.

1.12.3.2. **Mejora y Continuidad** La organización sensibiliza al cliente sobre los temas de conservación, uso sostenible de los recursos, impactos sobre comunidades e interacción cultural, a través de campañas e involucrándolo activamente en programas que beneficien el patrimonio natural y cultural, antes de su vista, durante su visita y posterior a sus visitas.

1.12.3.3. **Impacto Externo** Se fomentan campañas de sensibilización del turista a nivel de destino, en coordinación con otros actores locales como gobierno o empresas. Asimismo, se dedica un espacio a la promoción de destinos sostenibles.

2. Impacto social, económico y cultural

2.1. Crecimiento socio-económico

La organización apoya la erradicación de la pobreza, promoviendo el comercio local y justo e incentivando la iniciativa empresarial.

2.1.1. Fomentar encadenamientos productivos

2.1.1.1. **Obligatorio** La organización utiliza y consume bienes y servicios producidos a nivel local o nacional, salvo que no exista una opción viable para la organización.

2.1.1.2. **Mejora y Continuidad** La organización apoya o tiene relación comercial permanente con organizaciones locales, que promueve equidad social y enfoque de género.

2.1.1.3. **Impacto Externo** La organización apoya o tiene relación comercial permanente con organizaciones locales, que promueve equidad social y enfoque de género productos y servicios que se basan en el uso sostenible de la biodiversidad y que toma en cuenta la historia y la cultura del área.

2.1.2. Fomentar actividades socio-productivas sostenibles

2.1.2.1. **Obligatorio** La organización favorece y promueve actividades socio-productivas que incorporen prácticas sostenibles.

2.1.2.2. **Mejora y Continuidad** La organización evidencia el consumo de bienes y servicios generados por actividades socio-productivas que incorporen prácticas sostenibles, de comercio justo o estén certificados.

2.1.2.3. **Impacto Externo** La organización capacita a empresas locales y apoya a las mismas en la implementación de actividades socio-productivas sostenibles

2.2. Acceso a servicios básicos

La operación de la organización no afecta el acceso de las comunidades a servicios básicos.

2.2.1. Provisión de Servicios

2.2.1.1. **Obligatorio** La organización o sus políticas no ponen en peligro la provisión de servicios básicos, tales como agua, energía o saneamiento, a las comunidades vecinas.

2.2.2. Acceso

2.2.2.1. **Obligatorio** La organización o sus políticas no afectan adversamente el acceso local a formas de ganar la vida, incluyendo el uso de recursos en tierra o acuáticos, servidumbres de paso, transporte y vivienda.

2.2.2.2. **Impacto Externo** La organización promueve el acceso a recursos básicos y de calidad para todos los habitantes de la zona.

2.3. Desarrollo Comunitario

La organización apoya iniciativas y programas a favor del desarrollo comunitario social, incluyendo infraestructura, educación, capacitación, salud y saneamiento, ambiente y cambio climático.

2.3.1. Apoyo a programas de desarrollo comunitario

2.3.1.1. **Obligatorio** La organización, previa solicitud brinda ayuda a programas de desarrollo comunitario vía uso de sus facilidades, financiamiento, capacitación o voluntariado.

2.3.1.2. **Mejora y Continuidad** La organización, previa solicitud, participa activamente en los programas de desarrollo comunitario e incentiva a colaboradores y clientes a participar.

2.3.1.3. **Impacto Externo** La organización trabaja en forma conjunta con la comunidad para desarrollar programas que generen un impacto positivo a nivel de destino.

2.3.2. Apoyo al turismo comunitario

2.3.2.1. **Obligatorio** Se impulsa el turismo comunitario a través de la promoción o comercialización de sus servicios, capacitaciones u otros.

2.3.2.2. **Mejora y Continuidad** Se incentiva a actores internos y externos que promueven y comercializan el turismo comunitario.

2.3.2.3. **Impacto Externo** Se apoya el desarrollo de turismo comunitario a nivel de destino

2.4. Equidad de género y empoderamiento de Mujeres y Niñas

La organización promueve la equidad de género, y los derechos de la niñez y adolescentes.

2.4.1. Equidad y Empoderamiento

2.4.1.1. **Obligatorio** La organización promueve la equidad de género en sus operaciones, ofreciendo oportunidades equitativas de trabajo, desarrollo y capacitación.

2.4.1.2. **Impacto Externo** La organización crea programas de promoción de equidad de género y oportunidades para la mujer, en particular para mujeres emprendedoras.

2.5. Patrimonio cultural

La organización ayuda a proteger las propiedades y sitios locales que son histórica, arqueológica, cultural o espiritualmente importantes, y no impide el acceso de los residentes locales a ellos.

2.5.1. Visita a sitios culturales

2.5.1.1. **Obligatorio** La organización facilita e incentiva la visita a sitios culturales, territorios indígenas y comunidades campesinas, que generen beneficios económicos, educación e intercambio cultural, previa consulta y consentimiento de las autoridades indígenas locales.

2.5.1.2. **Mejora y Continuidad** La organización monitorea los impactos sobre sitios culturales y territorios indígenas y comunidades campesinas para evaluar los beneficios o impactos negativos ocasionados por su actividad.

2.5.1.3. **Impacto Externo** La organización, previa consulta y aprobación, apoya programas que beneficien los sitios culturales o lleven beneficios a territorios indígenas.

2.5.2. Cultura local

2.5.2.1. **Obligatorio** La organización cuenta con un inventario de atractivos, actividades y elementos culturales, e integra elementos culturales en sus productos o servicios.

2.5.2.2. **Mejora y Continuidad** La organización promociona e incentiva actividades artístico culturales, en donde las organizaciones comunales, grupos de artesanos / pintores / grupos folklóricos escultores o artistas en general, o bien empresas locales, puedan expresar, sus proyectos e iniciativas

2.5.2.3. **Impacto Externo** La organización brinda capacitación y patrocina programas locales o nacionales de rescate y promoción de actividades culturales

2.6. Comercialización de artefactos autóctonos

La organización no comercializa o exhibe artefactos históricos y arqueológicos, excepto cuando sea permitido por la legislación.

2.6.1. Compra y uso

2.6.1.1. **Obligatorio** La organización implementa medidas para evitar la compra, la venta o el uso de artefactos históricos y arqueológicos

2.6.1.2. **Mejora y Continuidad** La organización sensibiliza a colaboradores, clientes y proveedores sobre la compra, la venta o el uso de artefactos históricos y arqueológicos

2.6.1.3. **Impacto Externo** La organización apoya y promueve campañas de concientización, así como programas de acción para evitar la compra, la venta o el uso de artefactos históricos y arqueológicos.

2.7. Incorporación de la cultura local

La organización valora e incorpora elementos auténticos de la cultura local tradicional y contemporánea en sus operaciones, diseño, decoración, gastronomía o tiendas, respetando al mismo tiempo los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.

2.7.1. Incorporación de la cultura local

2.7.1.1. **Obligatorio** En la decoración de las instalaciones se utiliza artesanías u otro tipo de manifestaciones artísticas nacionales producidas con material que no estén vedados por ley y que tengan verificación de origen.

2.7.1.2. **Mejora y Continuidad** La organización brinda programas de capacitación y concientización para colaboradores, proveedores sobre el uso de artesanías y manifestaciones y expresiones artísticas nacionales

2.7.1.3 **Impacto Externo** La organización promueve y apoya a emprendedores locales que incorporan elementos de la cultura local en sus productos o servicios.

3. Impacto Ambiental

3.1. Uso racional del Recurso Agua

La organización hace un uso racional del recurso agua, de acuerdo a su capacidad y nivel de operación, realiza métricas de consumo, controla las fugas y tiene un plan para reducir el consumo de agua donde sea posible.

3.1.1. Plan de manejo integral de las aguas

3.1.1.1. **Obligatorio** La organización integra en su política de sostenibilidad y su plan, acciones que garantizan un manejo integral de agua.

3.1.1.2. **Mejora y Continuidad** El sistema de gestión empresarial incorpora el manejo integral del agua.

3.1.2. Métricas de consumo

3.1.2.1. **Obligatorio** La organización mide el consumo de agua y sus fuentes, da seguimiento y registra periódicamente los consumos de agua y se toman acciones correctivas.

3.1.2.2. **Mejora y Continuidad** La organización da seguimiento y registra la cantidad de agua consumida por áreas operativas, colaboradores y clientes, o actividad turística, con indicadores que están incorporados en el sistema de gestión de sostenibilidad.

3.1.3. Optimización del Consumo

3.1.3.1. **Obligatorio** La organización optimiza el consumo de agua, a través de fomentar el uso racional de agua en las diferentes áreas operativas y/o consumo por cliente interno o externo, así como implementando mantenimiento preventivo y correctivo.

3.1.3.2. **Mejora y Continuidad** La organización incentiva a actores internos y externos, así como a otros actores del destino a implementar medidas de optimización en el consumo de agua.

3.1.3.3. **Impacto Externo** La organización apoya campañas de promoción de conservación y uso racional del agua.

3.1.4. Fuentes de agua

3.1.4.1. **Obligatorio** La organización se asegura que el agua proviene de fuentes autorizadas para el uso asignado.

3.1.4.2. **Mejora y Continuidad** Se buscan fuentes alternativas de captación de agua, y se manejan de tal forma que no se afecta el ecosistema

3.1.4.3. **Impacto Externo** La organización apoya al destino para asegurar que las fuentes de agua estén siendo manejadas adecuadamente y que no impacten negativamente sobre la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

3.2. Manejo Adecuado de Aguas Residuales

La organización hace un manejo eficiente y racional de las aguas residuales.

3.2.1. Identificación de fuentes y volúmenes de aguas residuales

3.2.1.1. **Obligatorio** La organización ha identificado sus fuentes, tipos y volúmenes de aguas residuales.

3.2.2. Tratamiento de Aguas Residuales

3.2.2.1. **Obligatorio** Las aguas residuales son tratadas y descargadas sin contaminantes

3.2.2.2. **Mejora y Continuidad** Las aguas residuales son reutilizadas siempre y cuando no produzcan efectos adversos al ambiente y a la comunidad.

3.3. Uso eficiente de energía

La organización hace un uso racional de la energía, de acuerdo a su capacidad y nivel de operación, realiza métricas de consumo, mantiene equipos eficientes y tiene un plan para reducir el consumo de energía donde sea posible, incluyendo el uso de fuentes de energía renovables.

3.3.1. Plan de uso racional de la energía

3.3.1.1. **Obligatorio** La organización integra en su política de sostenibilidad y su plan, acciones que garantizan el uso racional de la energía.

3.3.1.2. **Mejora y Continuidad** El plan está integrado al sistema de gestión empresarial y se involucra a colaboradores y clientes en su implementación.

3.3.2. Seguimiento y toma de acciones

3.3.2.1. **Obligatorio** La organización establece la base de consumo y sus metas, da seguimiento, registra periódicamente los consumos de energía y, toma acciones correctivas y preventivas.

3.3.2.2. **Mejora y Continuidad** La organización tiene un sistema de seguimiento y evaluación con indicadores específicos, que revisa y actualiza periódicamente para adaptarse a los cambios de la organización, su entorno y para alcanzar nuevas metas.

3.3.3. Mantenimiento

3.3.3.1. **Obligatorio** La organización cuenta de mantenimiento preventivo periódico a equipo e instalaciones necesarias para incrementar eficiencia energética.

3.3.3.2. **Mejora y Continuidad** La organización cuenta con un plan de mantenimiento preventivo periódico de todo el sistema energético que permite el incremento de su eficiencia.

3.3.4. Equipo de alta eficiencia

3.3.4.1. **Obligatorio** La organización tiene un plan de reemplazo de equipo por equipos de alta eficiencia

3.3.4.2. **Mejora y Continuidad** Existe un programa para sustituir tecnologías de bajo rendimiento por tecnologías que ahorran energía. Se usan equipos certificados.

3.3.5. Energía alternativa

3.3.5.1. **Obligatorio** La organización tiene un inventario de fuentes de energía alternativa que puede utilizar en su operación y tiene un plan para sustitución de fuentes tradicionales a fuentes alternativas.

3.3.5.2. **Mejora y Continuidad** La empresa utiliza energía alternativa en sus operaciones.

3.3.5.3. **Impacto Externo** La organización, junto con otros actores locales, promueve el uso de energía alternativa en el destino y/o provee energía a otros consumidores.

3.3.6. Arquitectura, ingeniería y diseño para mejorar eficiencia energética

3.3.6.1. **Obligatorio** La organización hace un uso eficiente de la luz natural y del color para incrementar la luminosidad en espacios determinados.

3.4. Prácticas de consumo y producción sostenible

La organización favorece la compra de productos y la contratación de servicios sostenibles y apoya y promueve proveedores que sigan prácticas de sostenibilidad.

3.4.1. Compra de productos y contratación de servicios

3.4.1.1. **Obligatorio** La organización favorece la compra de productos sostenibles y la contratación de servicios sostenibles.

3.4.1.2. **Mejora y Continuidad** La organización incrementa la compra y contratación de servicios sostenibles; y favorece proveedores que siguen prácticas sostenibles.

3.4.1.3. **Impacto Externo** La organización ofrece cursos de información, capacitación y asesoría sobre prácticas sostenibles a sus proveedores y a empresas locales.

3.4.2. Especies vedadas o amenazadas

3.4.2.1. **Obligatorio** La organización no captura, mantiene en cautiverio, manipula, comercializa o consume especies de flora y fauna con protección legal, en peligro de extinción o amenazadas, salvo permiso específico.

3.4.2.2. **Mejora y Continuidad** La empresa comunica a sus actores internos y externos su política sobre las especies vedadas, amenazadas y en peligro de extinción de los incentiva a seguir las mismas prácticas.

3.4.2.3. **Impacto Externo** Se brindan capacitaciones y se incentiva el consumo de especies que no se encuentren comprometidas a nivel de destino. Se participa en campañas locales o nacionales de sensibilización.

3.4.3. Productos y servicios de turismo certificados

3.4.3.1. **Obligatorio** La organización prefiere productos y servicios turísticos certificados y promueve y concientiza a actores internos y externos sobre la importancia de la certificación.

3.4.3.2. **Mejora y Continuidad** La organización exige la certificación turística de los prestadores de servicios turísticos, cuando exista y sea económicamente viable.

3.4.3.3. **Impacto Externo** La organización apoyo y acompaña a emprendedores turísticos en sus esfuerzos por adquirir la certificación turística.

3.4.4. Compras eficientes

La organización gestiona cuidadosamente la adquisición de bienes consumibles y desechables con el objetivo de minimizar los desechos.

3.4.4.1. **Obligatorio** La organización integra en su política de sostenibilidad y su plan una proveeduría sostenible que prioriza los productos que no generen el mínimo de residuos, que posean envases reutilizables o que sean de rápida degradación.

3.4.4.1. **Mejora y Continuidad** Existe un plan de monitoreo y manejo de la compra de los bienes consumibles y desechables.

3.5. Manejo integrado de residuos sólidos

La organización implementa un sistema de manejo de desechos sólidos que incorpora la generación, separación, almacenamiento, tratamiento y disposición final de residuos sólidos, tomando en consideración principios económicos, sociales y ambientales.

3.5.1. Plan de manejo integral de residuos sólidos

3.5.1.1. **Obligatorio** La organización integra en su política de sostenibilidad y su plan que garantiza un manejo integral de los residuos sólidos.

3.5.2. Métricas de generación de desechos

3.5.2.1. **Obligatorio** La organización da seguimiento, registra periódicamente la generación de residuos por áreas operativas y según tipos de material con indicadores que están incorporados en el sistema de monitoreo y evaluación empresarial, y toma acciones correctivas.

3.5.2.2. **Mejora y Continuidad** La organización da seguimiento y registra la cantidad de residuos generados por cliente interno o externo y/o actividad turística.

3.5.3. Reducción de residuos

3.5.3.1. **Obligatorio** La organización involucra a sus actores internos y externos en las prácticas para disminuir la generación de residuos en las áreas operativas y/o por cliente o actividad.

3.5.3.2. **Mejora y Continuidad** La organización involucra a sus clientes internos y externos en las prácticas para disminuir la generación de residuos en las áreas operativas y/o por cliente o actividad.

3.5.3.3. **Impacto Externo** La organización participa activamente en el destino en iniciativas orientadas a la reducción de la generación de residuos.

3.5.4. Separación, almacenamiento y disposición

3.5.4.1. **Obligatorio** Los residuos se separan, clasifican, almacenan reutilizan, o reciclan, disminuyendo el impacto sobre ambiente y personas. Los residuos restantes se disponen de tal manera que no causen efecto adverso al ambiente o la comunidad.

3.5.4.2. **Mejora y Continuidad** Se apoya a iniciativas de emprendimiento local dirigidos al uso, aprovechamiento y disposición de residuos

3.6. Contaminación

La organización implementa prácticas para reducir la contaminación causada por el ruido, la iluminación, la escorrentía, la erosión, los compuestos que agotan el ozono y los contaminantes del aire, el agua y el suelo.

3.6.1. Programa reducción de contaminación

3.6.1.1. **Obligatorio** La organización cuenta programas de desarrollo y cooperación para el manejo y disposición de los residuos generados por la operación, en especial los peligrosos. Los programas son conocidos por colaboradores, clientes y proveedores.

3.6.1.2. **Mejora y Continuidad** Los programas se ajustan periódicamente y de conformidad con las operaciones de la empresa y sus requerimientos.

3.6.1.3. **Impacto Externo** La organización involucra a sus proveedores de servicios de reciclaje de residuos y a la comunidad; con el fin contribuir con el desempeño ambiental de la zona.

3.6.2. Desechos peligrosos

3.6.2.1. **Obligatorio** La organización desecha adecuadamente de los residuos peligrosos o bioinfecciosos.

3.6.2.2. **Mejora y Continuidad** La organización cuenta con procedimientos o sistemas para la recolección de derrames de residuos peligrosos (combustibles, aceites, u otros).

3.7. Acciones ante el cambio climático

La organización adopta un compromiso para implementar acciones climáticas que potencien oportunidades de reducción, mitigación, adaptación y gestión de riesgo.

3.7.1. Plan de Acciones ante el cambio climático

3.7.1.1. **Obligatorio** La organización integra en su política de sostenibilidad y plan de acción, acciones climáticas que potencien oportunidades de reducción, mitigación, adaptación y gestión de riesgo.

3.7.1.2. **Mejora y Continuidad** La organización involucra a actores externos e internos en el proceso de implementación de las acciones climáticas. Se participa en el Programa Bandera Azul Ecológica.

3.7.1.3. **Impacto Externo** La organización promueve o apoya iniciativas en el destino, o bien, a nivel nacional que potencien oportunidades de reducción, mitigación, adaptación y gestión de riesgo.

3.7.2. Métricas de emisiones

3.7.2.1. **Obligatorio** La organización mide las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por su operación y actividades e instaura procedimientos para reducirlas.

3.7.2.2. **Mejora y Continuidad** La organización compensa sus emisiones e involucra a actores internos y externos a compensar.

3.7.2.3. **Impacto Externo** La organización genera conocimiento de la incidencia del cambio climático y la comparte con los actores externos relacionados con el cambio climático.

3.7.3. Capacidad de adaptación

3.7.3.1. **Obligatorio** La organización identifica eventos climáticos e impactos que han afectado a su operación.

3.7.3.2. **Mejora y Continuidad** La organización implementa un plan de acción basado en los eventos climáticos identificados.

3.7.3.3. **Impacto Externo** La organización participa y promueve iniciativas de adaptación al cambio climático a nivel de destino y país.

3.7.4. Gestión de Conocimiento

3.7.4.1. **Obligatorio** La organización se instruye sobre temas de cambio climático que la impacten.

3.7.4.2. **Mejora y Continuidad** La organización genera espacios de conocimiento sobre impactos, la adaptación y mitigación del cambio climático para actores internos y externos.

3.7.5. Transporte

3.7.5.1. **Obligatorio** La organización usa y promueve alternativas de transporte para sus operaciones, actividades y el desplazamiento de actores internos y externos que reducen su huella de carbono.

3.7.5.2. **Mejora y Continuidad** La organización ofrece incentivos a actores internos y externos que usan medios de transporte bajo en emisiones.

3.7.5.3. **Impacto Externo** La organización apoya campañas de concientización y promoción de uso de alternativas de transporte bajo en emisiones.

3.8. Proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas

La organización asegura la conservación y uso sostenible de los ecosistemas en sus propias operaciones, así como en el destino en que se encuentra.

3.8.1. Manejo sostenible de ecosistemas

3.8.1.1. **Obligatorio** La organización restaura y protege los ecosistemas afectados por su operación y promueve el uso sostenible de los mismos.

3.8.1.2. **Mejora y Continuidad** La organización involucra a actores internos y externos en el proceso de protección y uso sostenible de los ecosistemas.

3.8.1.3. **Impacto Externo** La organización apoya la restauración, protección y uso sostenible de los ecosistemas a nivel de destino.

3.8.2. Áreas protegidas

3.8.2.1. **Obligatorio** La organización brinda información a actores internos y externos sobre las áreas silvestres protegidas y normas de comportamiento durante su visita.

3.8.2.2. **Mejora y Continuidad** Se crean campañas de concientización, voluntariado o apoyo económico para las áreas protegidas, dirigidas a actores internos y externos.

3.8.2.3. **Impacto Externo** La organización apoya a nivel de destino la creación, conservación y manejo adecuado de las áreas protegidas.

3.9. Conservación de la biodiversidad

La organización establece planes y programas e implementa acciones orientadas a la conservación y el uso sostenible de la diversidad biológica.

3.9.1. Manejo sostenible de biodiversidad

3.9.1.1. **Obligatorio** La organización adopta medidas para el manejo sostenible de los recursos biológicos para minimizar impactos adversos y maximizar beneficios.

3.9.1.2. **Mejora y Continuidad** El uso de los recursos se hace de conformidad con las prácticas culturales tradicionales, compatibles con los esfuerzos de conservación.

3.9.1.3. **Impacto Externo** La organización apoya a las comunidades y al destino para preparar y aplicar medidas de manejo de uso sostenibles de recursos biológicos.

3.9.2. Protección de especies nativas

3.9.2.1. **Obligatorio** La organización toma medidas para evitar el uso de especies exóticas e invasoras.

3.9.2.2. **Mejora y Continuidad** Se utilizan especies autóctonas para las áreas verdes y la restauración, particularmente en paisajes naturales.

3.9.3. Interacción con vida silvestre

3.9.3.1. **Obligatorio** La organización no adquiere, mantiene en cautiverio, reproduce, consume, exhibe, interactúa con, vende o comercia especies silvestres, salvo permitido por ley y de conformidad con prácticas de utilización sostenible.

3.9.3.2. **Mejora y Continuidad** En los casos que este permitido por ley adquirir, mantener en cautiverio, reproducir, consumir, exhibir, interactuar con, vender o comercializar especies silvestres, se implementan prácticas sostenibles que son compartidas con colaboradores, proveedores y clientes.

3.9.3.3. **Impacto Externo** La organización participa activamente en las campañas y acciones contra el tráfico ilegal de especies y presenta denuncia en caso que conozca de la actividad.

4. Indicadores Específicos

4.1. Gestión de la sostenibilidad

La organización implementa un sistema de gestión de la sostenibilidad a largo plazo apropiado a su realidad y escala y que considera temas ambientales, sociales, culturales, de calidad, salubridad y seguridad.

4.1.1. Indicador Políticas de Operación

4.1.1.1. **Obligatorio** Existen políticas de operación de los tours para cada una de las modalidades de visita que se ofrece, que contemplan el número máximo de personas por grupo de conformidad con el sitio a visitar o la actividad a realizar.

4.1.3. Manejo de Tours

4.1.3.1. **Obligatorio** La organización dispone de equipos y medios adecuados para el desarrollo de sus actividades y brinda mantenimiento. En caso de subcontrato se debe exigir al proveedor cumplir con estos requisitos.

4.1.3.2. **Mejora y Continuidad** La organización cuenta con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo. En caso de subcontrato se debe exigir al proveedor cumplir con estos requisitos.

4.7. Desarrollo personal de los colaboradores

La organización ofrece oportunidades de empleo, incluso en puestos directivos, sin discriminación por género, raza, religión, discapacidad o de otras maneras, y brinda oportunidades para avance de sus empleados y proporciona un entorno de trabajo seguro, los empleados reciben los salarios establecidos por ley y beneficios laborales.

4.7.5. Capacitación de colaboradores

4.7.5.4. **Obligatorio** Las tour operadores brindan información sobre los requerimientos de la organización a sus suplidores, incluyendo en el tema sostenibilidad.

4.7.5.5. **Mejora y Continuidad** El desempeño de los suplidores con los que opera la organización es evaluado al menos anualmente. La organización da preferencia a suplidores certificados.

4.7.6. Credenciales

4.7.6.1. **Obligatorio** Los guías de turismo deben contar con el carne oficial emitido por del ICT.

4.7.6.2. **Mejora y Continuidad** Los guías especializados cuentan con la certificación que los acredite para su actividad.

4.7.6.3. **Impacto Externo** La organización promueve la certificación de guías locales y ofrece apoyo.

4.15. Proteger, restaurar y promover el uso sostenible de los ecosistemas

La organización asegura la conservación y uso sostenible de los ecosistemas en sus propias operaciones así como en el destino en que se encuentra.

4.15.1. Manejo sostenible de ecosistemas

4.15.1.1. **Obligatorio** Existe una adecuada relación entre el tamaño del grupo y el guía que lo opera, evitando alteraciones en los ecosistemas y comunidades de influencia así como la disminución de la experiencia recreativa del visitante.

4.22. Crecimiento socio-económico

4.22.1. Fomentar encadenamiento local

4.22.1.1. **Mejora y Continuidad** Los tours incluyen actividades que involucran a los pobladores de las zonas donde se desarrolla el tour, cuando exista la oportunidad y con previo consentimiento de la misma.

4.23. Interacción cultural

La organización sigue las buenas prácticas internacionales y nacionales y las directrices acordadas a nivel local para la gestión y promoción de visitas a comunidades indígenas y sitios culturales históricamente sensibles, con el fin de minimizar los impactos adversos y maximizar los beneficios.

4.23.1. Tours a atractivos de carácter socio cultural

4.23.1.1. **Mejora y Continuidad** La agencia ofrece tours con atractivos de carácter socio-cultural.

4.23.2. Códigos de Conducta

4.23.2.1. **Obligatorio** La organización sigue y promueve buenas prácticas en la visita de sitios culturales e interacción con comunidades indígenas, así como otras expresiones de la cultura viva.

4.23.2.2. **Mejora y Continuidad** La organización se adhiere o tiene y un código de conducta, avalado por los sitios, sobre visitación a sitios culturales, sitios sagrados naturales e interacción con comunidades indígenas, adecuado a los alcances de su operación y el mismo es conocido por actores internos y externos.