

# ESTÁNDAR CST DE CATEGORÍA EMPRESAS DE HOSPEDAJE



## 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 la categoría indicada.

## 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**

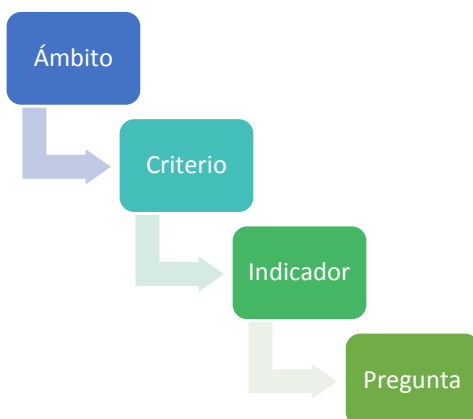
**Áreas Protegidas**

**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:

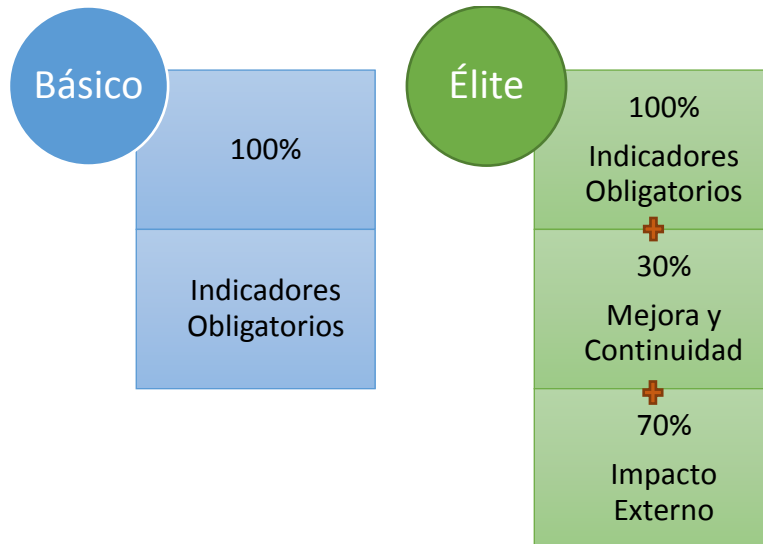
**Obligatorio**: se debe evidenciar el 100 % de su cumplimiento.

**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 EMPRESAS

## HOSPEDAJE

### **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 incentivo 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 proveduría 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 biofecciosos.

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 instaure 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

### 4.2. 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.

#### 4.2.3. Reducción de Consumo

---

4.2.3.4. **Mejora y Continuidad** Se implementan programas específicos de retardo para el cambio de toallas, ropa de cama u otros.

#### 4.2.5. Análisis periódicos

---

4.2.5.1. **Obligatorio** La empresa cuenta con análisis periódicos para asegurarse la calidad de agua y del hielo para consumo humano extendido por un ente autorizado (al menos uno por semestre).

## 4.6. 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 renovable.

#### 4.6.3. Reducción de energía

---

4.6.3.3. **Mejora y Continuidad** Se le facilita al cliente reducir su consumo a través de instalaciones eficientes, equipamientos adecuados y con guías de información.

## 4.9. Turismo Accesible

La organización ejecuta un plan de turismo accesible, y promueve activamente el acceso a instalaciones, transportes, medios de comunicación, servicios y atractivos; además incentiva el diseño universal para fomentar la actividad turística en personas con necesidades especiales y/o capacidades restringidas.

### 4.9.2. Vehículos adaptados

---

4.9.2.1. **Obligatorio** La organización toma provisiones para que su flotilla de vehículos (propia o sub-contratada, ofrezca opciones para a personas con discapacidad y se cuenta con personal idóneo para su orientación.

4.9.2.2. **Mejora y Continuidad** La organización ajusta el número de vehículos adaptados requeridos para cumplir con la demanda del mercado y mejora tecnológica disponible.

## 4.10. Manejo integrado de desechos 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.

### 4.10.4. Separación, almacenamiento y reutilización

---

4.10.4.4. **Mejora y Continuidad** La habitación cuenta con la información y facilidades necesarias para que el huésped pueda hacer separación de los residuos.

## 4.12. 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.

### 4.12.1. Protección y acceso a sitios culturales

---

4.12.1.1. **Obligatorio** La organización facilita y no impide el acceso a sitios culturales por parte de los residentes locales.

4.12.1.2. **Mejora y Continuidad** La organización contribuye con la protección de propiedades y lugares locales históricos, arqueológicos, culturales y espirituales, e incentiva a colaboradores, proveedores y clientes a proteger y apoyar el patrimonio cultural.

4.12.1.3. **Impacto Externo** La organización participa e incentiva programas locales, nacionales o internacionales de protección, valoración y rescate, que apoyen la preservación del patrimonio cultural en su destino.

## 4.24. Control de Calidad

### 4.24.1. Análisis periódicos de agua

---

4.24.1.1. **Obligatorio** La organización cuenta con análisis periódicos para asegurarse la calidad de agua y del hielo para consumo humano extendido por un ente autorizado.