



## **DECRETO EJECUTIVO N° 41415-MINAE-M CJ- MEIC-TUR**

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA,**

**EL MINISTRO DE AMBIENTE Y ENERGÍA, LA MINISTRA DE  
CULTURA Y JUVENTUD, LA MINISTRA DE ECONOMÍA,  
INDUSTRIA Y COMERCIO Y LA MINISTRA DE TURISMO.**

Con fundamento en las atribuciones y facultades conferidas en los artículos 140, incisos 3) y 18) y 146 de la Constitución Política del 7 de noviembre de 1949; el artículo 28 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978 y sus reformas; los artículos 2 y 4 de la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo, Ley N° 1917 del 30 de julio de 1955 y sus reformas; el artículo 2 de la Ley Orgánica del Ministerio del Ambiente, Energía, Ley N° 7152 del 5 de junio de 1990 y sus reformas; artículos 2, 3 y 4 de la Ley N° 7554 del 4 de octubre de 1995 y sus reformas, Ley Orgánica del Ambiente; artículos 1 y 2 de la Ley que Crea el Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, Ley N° 4788 del 5 de julio de 1971 y sus reformas; los artículos 2, 4 y 5 del Reglamento Orgánico del Poder Ejecutivo, Decreto Ejecutivo N° 41187-MP-MIDEPLAN del 20 de junio del 2018 y el Reglamento para el Otorgamiento del Certificado de Sostenibilidad Turística, Decreto Ejecutivo N° 36012-MINAET-MEIC-TUR del 7 de abril del 2010 y su reforma.

## **CONSIDERANDO**

- I.** Que, de conformidad con la Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo, Ley N° 1917 del 30 de julio de 1955 y sus reformas, el ente rector en materia de turismo es el Instituto Costarricense de Turismo, (en adelante ICT), al cual le compete promover y vigilar la actividad privada de atención al turismo.
  
- II.** Que, la Junta Directiva del ICT ha emitido el actual Plan Nacional de Desarrollo Turístico de Costa Rica, actualización 2017-2021 (en adelante PNDT), que se define como el conjunto de políticas sectoriales, estrategias, objetivos y acciones para asegurar que la evolución futura de la actividad turística se apege al posicionamiento de la “marca turística” del país y contribuya con las metas de desarrollo humano que el país se ha impuesto, para lo cual, se inspira en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteados por la Organización Mundial del Turismo (OMT) y por el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA).
  
- III.** Que, la estrategia planteada por el PNDT, es la de fortalecer el Programa Certificado de Sostenibilidad Turística (en adelante CST) otorgado por el ICT, como una herramienta para la promoción de la sostenibilidad en las empresas u organizaciones turísticas que opten voluntariamente por el certificado, ya que éste ha demostrado ser de fundamental importancia como elemento diferenciador de la industria turística nacional e internacional.

- IV.** Que, durante más de veinte años el CST ha sido reconocido como una herramienta de diferenciación y competitividad para el país, por lo que, el sector turístico mediante consulta pública ha solicitado un cambio en la estructura funcional del estándar para que responda a las necesidades actuales de su dinámica de gestión, a la integración de nuevos subsectores de la industria turística y al reconocimiento internacional.
- V.** Que, por su propia naturaleza, a nivel mundial se tiene claramente identificado que el turismo es una actividad dinámica en constante cambio y de rápida evolución, por lo que el ICT responde a las necesidades del sector turístico y sus subsectores con una norma CST innovadora, competitiva, inclusiva, eficiente, actualizada, incorporando adelantos tecnológicos para que fortalezcan el sistema de gestión para la sostenibilidad de las empresas turísticas y organizaciones afines a la actividad turística costarricense.
- VI.** Que, para la actualización del CST, se ha identificado la necesidad de una reforma integral del actual “Reglamento para el Otorgamiento del Certificado de Sostenibilidad Turística” , Decreto Ejecutivo N° 36012-MINAET-MEIC-TUR del 7 de abril del 2010 y su reforma, lo que conlleva a la emisión de un nuevo reglamento y la derogatoria del decreto vigente hasta hoy, siendo que la función principal del CST se mantiene en la nueva propuesta reglamentaria, la cual es: “...regular el otorgamiento del Certificado de Sostenibilidad Turística que persigue la certificación de empresas, según el grado en que su operación responda a un modelo de sostenibilidad”.

- VII.** Que, la presente regulación del CST pretende: asegurar un estándar para la gestión de sostenibilidad de las empresas u organizaciones turísticas de Costa Rica alineado a criterios e indicadores de estándares internacionales, el desarrollo de una herramienta que permita al interesado realizar en línea el proceso de inscripción en el Programa, así como la realización de autoevaluaciones, la facilidad de subir evidencias durante el proceso en la página que el ICT disponga para tales fines y además, el apoyo con herramientas complementarias para todas sus categorías.
- VIII.** Que, los cambios propuestos por el proyecto de nuevo reglamento del CST, pretenden los siguientes resultados derivados: la validación internacional del CST a través del Consejo Global de Turismo Sostenible (GST), el fortalecimiento de su herramienta de evaluación, para que guíe a las empresas turísticas y organizaciones turísticas afines a desarrollar una Gestión Turística Sostenible; la evaluación de la mejora continua y los impactos externos; potenciar y posicionar comunidades como destinos turísticos sostenibles, y generar valor agregado en posicionamiento y diferenciación de promoción.
- IX.** Que, la Dirección de Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía, Industria y Comercio aprobó la presente propuesta de decreto ejecutivo, mediante el Informe N° DMR-DAR-INF-071-18 del 25 de mayo de 2018.
- X.** Que, la Junta Directiva del ICT aprobó el presente proyecto de decreto, mediante el acuerdo adoptado en la Sesión Ordinaria de Junta Directiva, N° 6030, artículo 2, inciso II, celebrada el día 28 de mayo de 2018.

**Por tanto,**

**DECRETAN**

**REGLAMENTO DEL PROGRAMA DE  
SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA**

**CAPÍTULO I**

**ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1. Objeto.** Este Reglamento tiene como objeto regular el otorgamiento del CST, que tiene como fin galardonar empresas u organizaciones turísticas, según el grado en que su operación responda a un modelo de sostenibilidad. Para esto se dispondrá de una herramienta técnica conocida como “Estándar”, integrada por un sistema de evaluación en línea, una guía para la implementación del Estándar CST, mecanismos de verificación y una estructura organizacional alineada a requisitos internacionales.

**Artículo 2. Ámbito de Aplicación.** Las disposiciones contenidas en este Reglamento son de cumplimiento exclusivo para las empresas u organizaciones turísticas solicitantes de un Certificado de Sostenibilidad Turística, el cual es de naturaleza estrictamente voluntaria.

**Artículo 3. Definiciones.** Para efectos de este Reglamento, se entenderá por:

- a) **Auditoría:** Proceso llevado a cabo por auditores líderes y asignados por el ICT para determinar el cumplimiento de una empresa u organización con injerencia turística, basado en el Estándar CST.
- b) **Auditor Líder:** Funcionario que cuenta con habilidades avanzadas de auditoría basadas en Sistemas Integrados de Gestión ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015, las cuales desarrolla con el propósito de evaluar un sistema de gestión a través de la adecuada planeación, ejecución y fiabilidad de la auditoría. En casos excepcionales, se podrá hacer acompañar por otro Auditor Líder con el fin de que incremente la experiencia profesional en este tipo de auditorías en CST.
- c) **Taller Técnico del Estándar CST:** Es un proceso para orientar a las empresas u organizaciones turísticas sobre la aplicación del Estándar CST, el cual se realizará con la participación de cinco o más participantes.
- d) **Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST):** Programa voluntario de certificación, otorgado por la Comisión Técnica de Verificación del CST (CTV-CST) a empresas u organizaciones turísticas que cumplan con los requisitos de este Reglamento y el Estándar CST, cuya estructura se detalla en el Anexo I de este Reglamento.
- e) **Certificado del CST:** Reconocimiento público y formal a través del cual la “Comisión Técnica de Verificación del CST (CTV-CST)” le confiere el CST a la empresa u organización turística solicitante.

- f) **Comisión Técnica de Verificación del CST (CTV-CST):** Órgano colegiado adscrito y con sede en el ICT, el cual pondrá a su disposición los recursos económicos, técnicos y humanos necesarios para el adecuado cumplimiento de sus funciones.
  
- g) **Estándar CST:** Herramienta técnica de carácter voluntario que tiene un eje central conformado por criterios e indicadores, clasificados como: de carácter obligatorio, mejora continua e impacto externo y bajo las características referenciadas en el Anexo 1 de este Reglamento.
  
- h) **Herramientas Técnicas:** Serie de documentos informativos con la función de apoyar los sistemas de gestión de sostenibilidad de los solicitantes para el desarrollo del Estándar CST.
  
- i) **Indicador:** Instrumento práctico para la planeación, implementación y monitoreo de una acción planificada. Provee de información adecuada y fiable sobre el grado de avance en la ejecución de acciones. Un indicador debe ser pertinente, tener disponibilidad de datos, ser de fácil comprensión, tener la capacidad de ser comparable, ser creíble y tener un alto valor predictivo.
  
- j) **Plan de Acción:** Documento que incorpora las actividades que deben llevarse a cabo para lograr los objetivos y metas establecidos por la organización. Incluye la asignación de recursos humanos, fechas límites, resultados esperados e indicadores

de éxito. El propósito del Plan de Acción es la mejora continua de las empresas u organizaciones turísticas solicitantes.

- k) Plataforma en línea del CST:** Herramienta para la gestión de la información que facilita a la empresa u organización turística solicitante la aplicación del Estándar CST, conforme a las especificaciones técnicas dadas en el Anexo 2 de este Reglamento.
  
- l) Sistema de Gestión:** Metodología de trabajo de una empresa u organización turística, que incluye la estructura organizativa, la planificación de actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a cabo, revisar y mantener al día la política ambiental de la empresa.
  
- m) Solicitante:** Se refiere a la empresa u organización turística que según lo consignado en el Anexo 3 de este Reglamento, puede optar por el CST.
  
- n) Sostenibilidad:** Según la Organización Mundial de Turismo, sostenibilidad se define como “el turismo que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medioambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas”.

**Artículo 4. Fines del Programa CST.** El Programa CST tiene los siguientes fines:

- a) Ser el instrumento a través del cual Costa Rica logra diferenciarse en el mundo como destino turístico sostenible.
- b) Brindar información confiable sobre las empresas u organizaciones turísticas certificadas.
- c) Establecer la sostenibilidad como un elemento de competitividad dentro de las empresas u organizaciones turísticas que conforman el sector turístico a nivel nacional.
- d) Ser un Programa innovador, eficiente y actualizado que incorpore adelantos tecnológicos acordes a las necesidades y que aporte un valor agregado de alto impacto al mercado turístico.
- e) Que el estándar CST cumpla con los criterios del Sistema de Turismo Responsable de la Organización Mundial de Turismo y los Objetivos Globales para el Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), según lo incluido en el Anexo 4 de este Reglamento.

## **CAPITULO II**

### **ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL PROGRAMA CST**

**Artículo 5. Propiedad del Programa CST y coordinación de competencias institucionales.**

El Programa y el Estándar CST son propiedad intelectual del ICT, que se encargará de velar por su administración y promoción en el ámbito de sus competencias legales y de las políticas que dicte su Junta Directiva en materia turística.

De acuerdo a los fines y funciones legales del ICT establecidos en los capítulos II y III de su Ley Orgánica, Ley N° 1917 del 30 de julio de 1955 y sus reformas, la organización institucional del Programa del CST tendrá los siguientes ámbitos y responsables:

**a) Ámbito de Auditores del CST:** A cargo de la Unidad Técnica del CST que organizará y supervisará todo lo concerniente al funcionamiento de los Auditores Líderes, quienes auditarán a los solicitantes del CST.

**b) Ámbito de Promoción y Mercadeo del CST:** A cargo de la Subgerencia y Dirección de Mercadeo del ICT.

**c) Ámbito de Capacitación Técnica CST:** A cargo de la Unidad de Capacitación del CST, que brindará talleres, asesorías, cursos, entrenamientos y actualización de contenidos sobre los temas que abarca el CST.

#### **Artículo 6. Funciones de la Junta Directiva del ICT en el Programa CST.**

Corresponderá a la Junta Directiva del ICT en ejercicio de la atribución establecida en el inciso b) del artículo 26 de la Ley Orgánica del ICT, Ley N° 1917 del 30 de julio de 1955 y sus reformas:

a) Aprobar el Estándar CST y sus eventuales reformas y actualizaciones.

b) Dictar y promulgar las reglamentaciones internas que sean necesarias para la implementación y funcionamiento del programa CST.

### **Artículo 7. Funciones de la Gerencia General del ICT en el Programa CST.**

Corresponderá a la Gerencia General del ICT en ejercicio de las atribuciones establecidas en el artículo 32 de la Ley Orgánica del ICT, Ley N° 1917 del 30 de julio de 1955 y sus reformas:

- a) Proponer a la Junta Directiva la aprobación del Estándar CST correspondiente a cada actividad turística -incluyendo el uso de nuevas normas técnicas de sostenibilidad-, sus reformas o actualizaciones.
- b) Organizar, coordinar y supervisar en calidad de administrador general y jefe superior del ICT a las unidades técnicas y dependencias institucionales que designe como responsables de ejecutar acciones relativas al programa CST, para lo cual podrá designar o constituir de entre ellas, unidades responsables, equipos de trabajo o comités técnicos de ejecución.
- c) Recomendar y proponer iniciativas a la Junta Directiva del ICT, cuando corresponda, para la organización, funcionamiento y fortalecimiento del programa CST.
- d) Coordinar con la Subgerencia y Dirección de Mercadeo, la Unidad Técnica del CST y las unidades institucionales que estime conveniente y oportuno a los intereses institucionales, la planificación y concertación de acciones de promoción y mercadeo nacional e internacional del programa CST.

### **Artículo 8. Unidad Técnica del Programa CST.**

El Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística del ICT será la Unidad Técnica del Programa del CST, misma que estará a cargo de la Jefatura de dicho departamento. Sus funciones se especifican en el Anexo 5 de este Reglamento.

### **Artículo 9. Estructura de la Unidad Técnica del Programa CST.**

La siguiente será la estructura de la Unidad Técnica del Programa CST:

a) **Equipo auditor:** Equipo integrado por funcionarios del ICT certificados como Auditores Líderes en Sistemas Integrados de Gestión Calidad ISO 9001:2015 y Ambiental ISO 14001:2015 -o versión más actualizada y validada por INTECO- y asignados para realizar una auditoría, equipo que está constituido por un auditor líder, quien podrá estar acompañado de auditores, expertos técnicos o de auditores en fase de entrenamiento. Sus funciones se definen en el Anexo 6 de este Reglamento.

b) **Equipo Capacitador:** Equipo integrado por funcionarios del ICT, asignados para generar contenido, herramientas, talleres y apoyo a las empresas u organizaciones turísticas interesadas en participar en el proceso del CST, quienes no podrán simultáneamente, auditar a solicitantes del Programa CST. Sus funciones se definen en el Anexo 7 de este Reglamento.

## **CAPÍTULO III**

### **SOBRE LA COMISIÓN TÉCNICA DE VERIFICACIÓN DEL CST (CTV-CST)**

**Artículo 10. Creación.** Se crea la Comisión Técnica de Verificación del CST (CTV-CST) como un órgano adscrito y con sede en el ICT, el cual pondrá a su disposición los recursos económicos, técnicos y humanos, necesarios para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

**Artículo 11. Integración.** La Comisión Técnica de Verificación del CST (CTV-CST), estará integrada por un representante y un suplente de cada una de las siguientes entidades:

- a) Un representante del ICT, nombrado por acto administrativo de su Gerencia General, representante que presidirá la CTV-CST y tendrá voto de calidad en caso de empate.
- b) Un representante del Ministerio del Ambiente y Energía (MINAE), nombrado por acto administrativo de su Ministro.
- c) Un representante del Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ), nombrado por acto administrativo de su Ministro.
- d) Un representante designado en forma conjunta y por acuerdo de las Juntas Directivas de la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR) y de la Cámara Nacional de Ecoturismo y Turismo Sostenible (CANAECO).
- e) Un representante designado en forma conjunta y por nombramiento de los rectores de la Universidad de Costa Rica (UCR) y del Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (INCAE).
- f) Un representante designado en forma conjunta por nombramiento de la Dirección General del Instituto Nacional de Biodiversidad (INBIO) y de la Dirección Regional de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN).

Los integrantes de la Comisión Técnica de Verificación del CST (CTV-CST) desempeñarán sus funciones ad honorem y se entenderán nombrados por un plazo de dos años a partir de su juramentación por parte del ICT, los cuales podrán ser prorrogables por períodos iguales. Entre sus miembros se designará un vicepresidente quién presidirá las sesiones en ausencia del presidente.

**Artículo 12. Funciones.** Las funciones de la Comisión Técnica de Verificación del CST (CTV-CST) serán las siguientes:

- a) Galardonar a las empresas u organizaciones turísticas con el CST.
- b) Suspender y revocar el CST en los casos señalados en el artículo 23 de este Reglamento.
- c) Proponer a la Junta Directiva del ICT, la realización de convenios con organizaciones nacionales e internacionales legalmente constituidas en materias afines al programa CST.
- d) Velar por la correcta aplicación del procedimiento de otorgamiento del CST.
- e) Mantener un estricto cumplimiento de las disposiciones contenidas en este Reglamento.

**Artículo 13. Sesiones.** La Comisión Técnica de Verificación del CST (CTV-CST) sesionará ordinariamente como mínimo una vez al mes y extraordinariamente cuando sea necesario.

Habrá quórum con la asistencia de cuatro miembros.

Sus acuerdos se tomarán por mayoría absoluta de los miembros asistentes, acuerdos que quedarán firmes en la sesión siguiente según lo dispone la Ley General de la Administración Pública, a menos que los miembros presentes acuerden su firmeza por votación de dos tercios de la totalidad de los miembros de la Comisión Técnica de Verificación del CST (CTV-CST).

En los casos de empate en las votaciones, el Presidente tendrá doble voto (voto de calidad).

Lo no dispuesto se regirá por las disposiciones que regulan a los Órganos Colegiados, contenidas en la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 02 de mayo de 1978, Título Segundo, Capítulo Tercero.

**Artículo 14. Recursos.** Las decisiones de la Comisión Técnica de Verificación del CST (CTV-CST) tendrán únicamente el recurso de revocatoria o reposición, el cual deberá interponerse ante ella misma, en el plazo de los tres días hábiles siguientes a su notificación, de conformidad con el artículo 346 y siguientes de la Ley General de la Administración Pública. Una vez declarados en firme, los actos finales de la Comisión Técnica de Verificación del CST (CTV-CST) tendrán la facultad de agotar la vía administrativa.

## **CAPÍTULO IV**

### **DE LOS REQUISITOS DEL CST Y DE LAS AUDITORÍAS DE EVALUACIÓN INICIAL, SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN A LOS SOLICITANTES**

**Artículo 15. Implementación del Estándar CST.** Para la obtención del CST los solicitantes deberán utilizar la plataforma en línea del CST y seguir el procedimiento establecido y detallado en el Anexo 8 de este Reglamento.

**Artículo 16. Requisitos generales del trámite de inscripción para la participación en el CST.** Los solicitantes del CST deberán reunir los siguientes requisitos generales y adicionalmente cumplir con lo señalado por el Estándar CST correspondiente a su actividad, según se detalla en el Anexo 9 de este Reglamento:

- a) Todo solicitante debe registrarse en el formulario de la plataforma en línea del CST cuyo acceso se facilitará en la dirección electrónica [www.turismo-sostenible.co.cr](http://www.turismo-sostenible.co.cr), esta solicitud en línea deberá ser llenada por el representante legal de la empresa u organización turística, tendrá carácter de declaración jurada e incluirá su compromiso

ante el ICT de estar al día con los aspectos legales aplicables a su categoría y actividad. Es, por ende, requisito indispensable para el trámite de esta solicitud y responsabilidad exclusiva de los solicitantes, que su empresa u organización turística cumpla con la legislación que le corresponda de acuerdo con su actividad.

- b) Las personas jurídicas deberán aportar certificación registral en línea de su personería jurídica vigente (Sistema de Certificaciones e Informes Digitales en línea del Registro Nacional).

**Artículo 17. Niveles del CST.** Al solicitante que cumpla con el estándar CST y su trámite, según lo indicado en el artículo 16 de este Reglamento, se le otorgará el Certificado CST, el cual tendrá los siguientes niveles:

- a) **Nivel Básico:** Requiere el cumplimiento por parte del solicitante del cien por ciento de los criterios e indicadores obligatorios estipulados en el Estándar del CST.
- b) **Nivel Élite:** Requiere que el solicitante demuestre la mejora y continuidad del proceso de gestión en un mínimo de treinta por ciento y un impacto externo en un setenta por ciento en los criterios e indicadores del Estándar del CST.

**Artículo 18. Requerimiento de Auditorías.** Las empresas u organizaciones turísticas con el CST aprobado y otorgado, volverán a ser auditadas en los siguientes casos:

- a) Al vencimiento del CST, el cual tiene un plazo de dos años calendario a partir de su otorgamiento.
- b) Cuando el interesado certificado con el CST solicite una nueva auditoría lo cual podrá hacer cumplidos seis meses calendario posteriores a la fecha en la que se le otorgó el CST.

**Artículo 19. Acceso a la información.** Toda la información relacionada con el proceso del CST -excepto aquella que competa estrictamente a la empresa u organización turística-, deberá estar disponible en la Plataforma en Línea a los usuarios del servicio, funcionarios del ICT o personas interesadas para que puedan consultarlo y cotejarlo con la situación real de la empresa u organización.

## **CAPITULO V**

### **DEL LOGOTIPO DEL CST**

**Artículo 20. Uso del logotipo del CST.** A las empresas u organizaciones turísticas con el CST se les identificará mediante un logotipo, que debe colocar en un lugar visible del establecimiento. Las empresas u organizaciones turísticas podrán hacer uso del logotipo del CST en su material promocional y papelería de acuerdo a las directrices que para tales efectos emita el ICT.

## **CAPITULO VI**

### **DE LOS BENEFICIOS DEL CST**

**Artículo 21. Beneficios.** Las empresas u organizaciones turísticas titulares del CST vigente, tendrán los siguientes beneficios:

- a) Acceso a información sobre tecnologías amigables con el ambiente y a toda otra información necesaria para aplicar el estándar del CST, según sea su operación.
- b) Material promocional específico del Programa CST.
- c) Promoción diferenciada en actividades y ferias turísticas a nivel nacional e internacional y apoyo técnico y logístico prioritario para su participación en las mismas.

- d) Exoneración o descuento según sea el nivel obtenido luego de la auditoría y se aplicará de la siguiente forma: Nivel Básico 60%, Nivel Élite 100%, en la cuota de participación en ferias internacionales en las que participa el ICT, de conformidad con el Reglamento denominado “Regulaciones Generales para la Participación de la Empresa Privada en Ferias Internacionales”, aprobado por el ICT y publicado en el Diario Oficial La Gaceta número 53 del 14 de marzo del 2012.
- e) Participar en eventos, seminarios y talleres organizados por el ICT para compartir o discutir los alcances del certificado CST.
- f) Presencia de la empresa u organización turística en la página exclusiva del programa CST.
- g) Autorización para utilizar en su promoción el enlace del sitio electrónico del programa CST.
- h) Prioridad en los programas de capacitación y formación en temas sociales, culturales y ambientales.
- i) Movilización de viajes de prensa con prioridad a empresas u organizaciones turísticas con el CST.
- j) Otros beneficios que el ICT pueda gestionar ante otros organismos nacionales e internacionales.

## **CAPITULO VII**

### **DE LAS OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS U ORGANIZACIONES**

#### **TURÍSTICAS QUE OBTENGAN EL CST**

**Artículo 22. Obligaciones.** Las empresas u organizaciones turísticas que obtengan el CST tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Cumplir con lo dispuesto en este Reglamento y con la legislación vigente que regule su actividad, auditada o no en las disposiciones del Estándar CST que le sean aplicables. A tales efectos deberá tomarse en consideración la “Matriz de Requisitos Legales” disponible en la plataforma en línea del Programa CST.
- b) Cumplir con las medidas ambientales, sociales, económicas y culturales según las disposiciones del Estándar CST aplicables a su actividad y durante su vigencia.
- c) Utilizar el certificado del CST obtenido, logotipo y vínculo con la página electrónica del CST únicamente para fines institucionales de mercadeo, desarrollo y fomento en pro de la sostenibilidad turística.
- d) Brindar toda información que se requiera en relación con su operación y su accionar dentro de los criterios e indicadores del Estándar CST.
- e) Brindar en forma veraz y actualizada al público en general que lo requiera, la información relacionada con el proceso para el CST.
- f) Divulgar los principios y objetivos del programa del CST en su accionar empresarial relacionado con las buenas prácticas y la sostenibilidad en el turismo, así como, en su publicidad y promoción.
- g) Cumplir con la auditoría de acuerdo a lo establecido en este Reglamento.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DE LA SUSPENSIÓN Y REVOCACIÓN DEL CST**

**Artículo 23. Causales.** Se suspenderá el disfrute o bien se revocará el CST según el procedimiento establecido en el artículo 24 de este Reglamento, a las empresas u organizaciones turísticas certificadas en los siguientes casos:

- a) Cuando la empresa u organización turística certificada incumpla con las obligaciones que dispone este Reglamento y con la legislación vigente y aplicable, que regule su actividad, auditada o no en las disposiciones del Estándar CST; lo anterior con base en resolución en firme emitida por la instancia legalmente competente y previo respeto al debido proceso.
- b) Cuando se utilice el logotipo o el vínculo con el sitio electrónico del CST para fines distintos para los cuales les fue otorgado o en establecimientos o actividades comerciales distintas a las auditadas o incluidas en el programa CST correspondiente.
- c) Cuando la empresa u organización certificada realice publicidad engañosa sobre el CST obtenido, induciendo a error al usuario del servicio turístico.
- d) Cuando la empresa u organización turística no logre mantenerse en el nivel básico del CST.
- e) Cuando la empresa u organización turística no presente evidencia del trabajo continuo en su plan de acción solicitado por el auditor.

**Artículo 24. Procedimiento.** Para suspender o revocar el CST a una empresa u organización turística, deberá seguirse el procedimiento ordinario contenido en la Ley General de la Administración Pública, con el propósito de garantizar el debido proceso y derecho de defensa de la parte afectada.

La suspensión del CST por un plazo de seis meses operará por haberse incurrido en las causales contempladas en los incisos d) y e) del artículo 23 de este Reglamento, plazo de suspensión que empezará a correr a partir del día siguiente al de notificación de la resolución en firme por parte de la Comisión Técnica de Verificación del CST (CTV-CST). Durante el

período de suspensión del CST, la empresa u organización turística afectada será excluida del Programa.

Cuando se incurra en las causales contempladas en los incisos a), b) y c) del artículo anterior, se revocará el CST a la empresa u organización turística del caso y ésta no podrá aplicar nuevamente al programa CST, hasta que haya transcurrido un período de dos años contados a partir del día siguiente al de notificación de la resolución en firme por parte de la Comisión Técnica de Verificación del CST (CTV-CST). Además, para su eventual reincorporación al Programa CST la empresa u organización turística con el CST revocado, deberá iniciar una nueva solicitud de registro en la Plataforma en Línea del CST, esto una vez cumplido el período de dos años supra indicado.

Al suspenderse o revocarse el CST el interesado podrá interponer recurso de revocatoria o reposición ante la Comisión Técnica de Verificación del CST (CTV-CST), dentro del término de tres días hábiles contados a partir de la comunicación del acuerdo de resolución. En caso de que la Comisión Técnica de Verificación del CST (CTV-CST) declare sin lugar la revocatoria o reposición, esta resolución dará por agotada la vía administrativa.

**Artículo 25. Derogatoria.** Deróguese el Reglamento para el Otorgamiento del Certificado de Sostenibilidad Turística, Decreto Ejecutivo N° 36012-MINAET-MEIC-TUR del 7 de abril del 2010 y su reforma, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 153 del 09 de agosto de 2010.

Artículo 26. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

Dado en la Presidencia de la República, San José, a los diecisiete días del mes de setiembre del año dos mil dieciocho.



1 vez.—O. C. N° 18458.—Solicitud N° AL-PB-04-18.—( D41415 - IN2018296961 ).

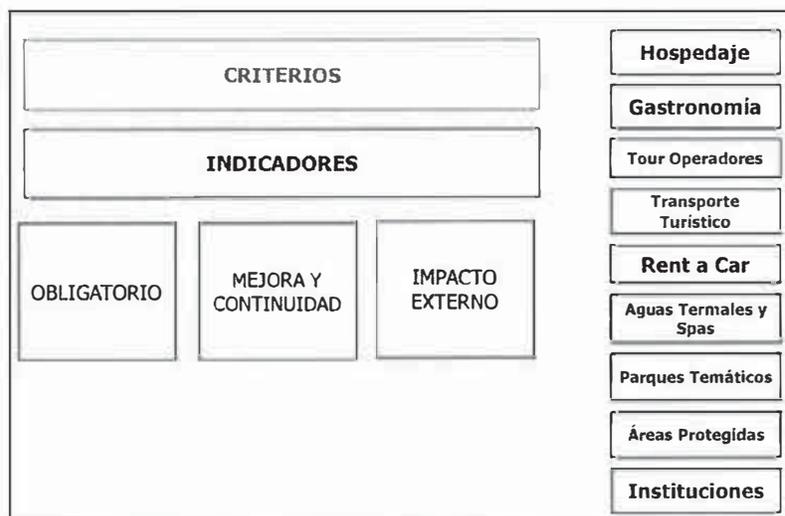
# ANEXOS.

## Anexo 1 – Estructura del Estándar CST.

➤ La estructura del estándar está dividida en 4 partes:

1. Ámbito de Gestión Organizacional.
2. Ámbito Social, Económico y Cultural.
3. Ámbito Ambiental.
4. Ámbito Sectorial.

➤ Eje Central y Diferenciación.



### Criterios Obligatorios.

Nivel básico de cumplimiento del Estándar.

Es de cumplimiento obligatorio.

Tiene como base el CST original.

Se ajusta a la normativa internacional.

Diseñado para ser cumplido por pequeñas, medianas y grandes empresas.

### Mejora y Continuidad

Nivel más alto de los procesos.

Busca impacto en actores internos y externos directamente relacionados con la organización.

Cumplimiento voluntario, pero debe demostrarse progreso para renovación.

Incorpora otros indicadores del CST original.

### Impacto Externo:

Es el nivel que otorga la distinción “élite” de la certificación.

Para aquellos que han aportado más allá de su empresa en el mejoramiento del destino (comunidad).

### **Anexo 2 – Plataforma en Línea del CST.**

A. El enlace para ingresar a la plataforma es: [www.turismo-sostenible.co.cr](http://www.turismo-sostenible.co.cr) donde se presenta al solicitante una descripción de todos los procesos que debe de seguir:

1. Registro.
2. Activación de cuenta.
3. Ingreso a la plataforma.
4. Manejo de Cuenta.
5. Panel de Autoevaluación.
6. Proceso de Auditoría.
7. Proceso de Certificación.
8. Certificación otorgada.
9. Renovación.

- B. La utilización de la Plataforma en Línea es la única vía para participar en el Programa CST.
- C. La Unidad Técnica del Programa CST es el responsable del correcto funcionamiento de la plataforma.
- D. Existen dos figuras dentro de la plataforma en línea para su administración:
  - a. Administrador: Encargado de asignar tareas.
  - b. Auditores líderes: Encargado de realizar auditorías en línea.

### **Anexo 3 – Solicitante.**

El solicitante se refiere a la empresa u organización turística que puede participar en el programa CST.

- a) Son válidas las siguientes figuras de empresas u organizaciones turísticas:
  - Personas físicas propietarias de empresas turísticas.
  - Personas Jurídicas y organizaciones constituidas según lo establecido en el Código de Comercio, Ley N° 3284 del 30 de abril de 1964 y sus reformas; en la Ley de Asociaciones, Ley N° 218 del 8 de agosto de 1939 y sus reformas y en la Ley de Asociaciones Cooperativas, Ley N° 4179 del 22 de agosto de 1968 y sus reformas, propietarias de empresas u organizaciones turísticas.
  - Organizaciones turísticas sin fines de lucro (independientemente de la figura legal con base en la que fue constituida).

Los solicitantes deberán estar al día con sus obligaciones obrero patronales y sociales, obligaciones tributarias y cumplir con lo referente a sus obligaciones legales según la categoría de empresa u organización turística.

Las Instituciones del Estado, órganos adjuntos y organizaciones de la sociedad civil con personería jurídica, podrán participar del Programa CST de acuerdo a sus competencias legales y vía acuerdo o convenio de cooperación con el ICT.

#### **Anexo 4– Criterios y Requisitos Internacionales.**

El Programa Certificado para la Sostenibilidad Turística se alinea a los siguientes criterios:

1) Objetivos Globales para el Desarrollo Sostenible (2015) de la Organización de las Naciones Unidas:

- Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo.
- Objetivo 2: Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible.
- Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar en todas las edades.
- Objetivo 4: Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos.
- Objetivo 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
- Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.
- Objetivo 7: Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.
- Objetivo 8: Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenido, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.

- Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación.
- Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países.
- Objetivo 11: Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.
- Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles.
- Objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos.
- Objetivo 14: Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible.
- Objetivo 15: Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar los bosques de forma sostenible, luchar contra la desertificación, detener e invertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica.
- Objetivo 16: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.
- Objetivo 17: Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

2) Sistema de Turismo Responsable, según la Organización Mundial del Turismo, con el respaldo de la certificación Biosphere:

- 1) Tiene un mínimo impacto ambiental, ya que se da un uso óptimo a los recursos medioambientales, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

- 2) Se respeta la autenticidad sociocultural de las comunidades locales conservando sus activos culturales y arquitectónicos, así como sus valores tradicionales y se contribuye al entendimiento y a la tolerancia intercultural.
- 3) Integra las comunidades locales a las actividades turísticas.
- 4) Genera empleo local, tanto directa como indirectamente. En concreto, por cada empleo directo generado se producen tres indirectos.
- 5) Estimula el desarrollo de empresas turísticas (tales como agencias de viajes, transportes, alojamiento, alimentación, recreativas y complementarias), así como también de empresas dedicadas a actividades suplidoras (tales como ganadería, agricultura y comunicaciones).
- 6) Genera divisas al Estado y suministra capitales a la economía local.
- 7) El beneficio económico se destina a la conservación o al desarrollo local, distribuyéndose entre todos los agentes locales y contribuyendo así, a la reducción de la pobreza.
- 8) Induce a la planificación regional, beneficiando un desarrollo armónico e integral de todos los sectores de la economía.
- 9) Genera consciencia de los problemas políticos, sociales y ambientales locales, favoreciendo el consumo responsable y el respeto al medioambiente.
- 10) Para los turistas es una experiencia significativa que enriquece y fomenta unas prácticas turísticas sostenibles en su propio entorno.
- 11) Requiere un seguimiento constante de sus incidencias para introducir las medidas o acciones correctivas que resulten necesarias. De esta manera, estimula la mejoría de las infraestructuras de servicio al turismo (tales como vías de comunicación,

telecomunicaciones, agua potable, alcantarillado sanitario, recolección y deposición final de sólidos y aeropuertos).

- 12) Promueve la restauración, conservación y uso de los yacimientos arqueológicos, monumentos arquitectónicos y cualquier obra física de interés colectivo y nacional.
- 13) Destina parte de los beneficios a la construcción de obras de interés comunitario como escuelas, centros médicos, instalaciones deportivas, centros culturales, entre otros.
- 14) Promueve y valora las manifestaciones culturales locales, regionales y nacionales (tales como bailes, artesanía y gastronomía).
- 15) Logra un desarrollo equilibrado con el medio ambiente, a través de los estudios de impactos ambientales y el monitoreo ambiental.
- 16) Promueve la autoestima comunitaria.
- 17) Oferta, valora, preserva y genera beneficios económicos de los recursos de flora y fauna, en beneficio de las comunidades locales.
- 18) Vigila, evalúa y gestiona los impactos que genera, desarrollando modelos de perpetuidad de su propio desarrollo.
- 19) Reactiva las zonas rurales: relanza directa e indirectamente la economía local y aporta vida a estas zonas, cuyos habitantes se benefician de una mayor oferta de actividades y de visitantes más responsables y respetuosos con su cultura y entorno.
- 20) Apoya los derechos humanos y los derechos del trabajador, pues se basa en el respeto a las comunidades de acogida y crea empleo de calidad.
- 21) Mejora la calidad de vida de la población local, tanto económica como socio-culturalmente.
- 22) Por último, el turismo sostenible potencia el consumo de productos autóctonos y naturales de las zonas en que se realiza.

## **Anexo 5 - Funciones de la Unidad Técnica del Programa CST:**

- a) Proponer cambios técnicamente necesarios al Estándar CST.
- b) Organizar y ejecutar todos los trámites y procesos relativos al otorgamiento, renovación, suspensión y revocación del certificado CST.
- c) Capacitar y supervisar a los Auditores Líderes.
- d) Administrar la plataforma de autoevaluación y auditoría del CST, incluyendo acciones relativas a la disposición y acceso de herramientas técnicas, actualización de normativa y de bibliografía.
- e) Organizar y coordinar con los solicitantes el proceso de certificación y renovación del CST, esta última se deberá de hacer 6 meses antes del vencimiento de la certificación.
- f) Verificar el cumplimiento de los requerimientos necesarios de los solicitantes, para iniciar el proceso de inscripción, asesoría, auditoría, certificación y renovación.
- g) Enviar informes, fichas técnicas y documentos requeridos a la CTV-CST y convocar a sus reuniones mensuales.
- h) Levantar las actas de las sesiones y mantener en custodia los documentos de la CTV-CST para lo cual contará con el apoyo de la Secretaría de Actas del ICT.
- i) Proporcionar la información necesaria para mantener actualizada la página electrónica del Programa CST.
- j) Realizar los trámites administrativos, presupuestarios, operativos y logísticos de apoyo a los objetivos del Programa del CST.
- k) Brindar información al empresario turístico y público en general sobre los avances del CST y guardar la confidencialidad en asuntos que competen estrictamente a las empresas u organizaciones turísticas.

**Anexo 6. Funciones del equipo auditor del programa CST.** El equipo auditor del CST tendrá las siguientes funciones:

- a) Realizar las auditorías en la Plataforma en línea de los solicitantes admitidos en el Programa CST, con el propósito de generar un informe que incluya el cumplimiento y recomendaciones.
- b) Realizar auditorías in situ a los solicitantes generando un reporte interno de la visita.
- c) Darle seguimiento a las empresas y organizaciones turísticas certificadas en el proceso de renovación.
- d) Guardar la confidencialidad en asuntos que competen estrictamente a las empresas u organizaciones turísticas participantes del Programa CST.
- e) Sugerir cambios necesarios o de mejora sobre los criterios e indicadores propuestos en el Estándar del CST.
- f) Otras funciones que le sean asignadas por la Gerencia General del ICT.

**Anexo 7 - Funciones del Equipo Capacitador del CST**

- a) Capacitar a través de talleres grupales a los solicitantes sobre Estándar CST.
- b) Desarrollar herramientas metodológicas de apoyo para la implementación del Estándar CST.

**Anexo 8 – Procedimiento de Obtención del CST.**

- 1) Registro del solicitante a través de la Plataforma en línea. Plazo: Inmediato.
  - 1.1. La organización debe tener fin turístico demostrado.
  - 1.2. Se inscribe propietario o persona responsable para asegurar continuidad.
- 2) Autoevaluación. Plazo máximo: 3 meses.

- 2.1. Responder uno a uno los indicadores. Debe de cumplir con todos los indicadores obligatorios para continuar con la siguiente etapa.
- 2.2. Complementar cada indicador con la respectiva evidencia.
- 3) Solicitud de auditoría a la Unidad Técnica del ICT.
  - 3.1. Dentro de la Plataforma en línea, el solicitante debe darle clic al botón “Auditoría”.
- 4) Asignación del Auditor a las empresas u organizaciones turísticas solicitantes. Plazo: día hábil.
  - 4.1. El Administrador de la Plataforma en Línea asigna un auditor líder para el proceso.
- 5) Periodo de revisión documental. Plazo: 15 días hábiles.
  - 5.1. Revisión de todas las evidencias para generación de informe.
  - 5.2. Envío de informe al solicitante.
- 6) Periodo de revisión por parte del solicitante. Plazo: 15 días hábiles.
  - 6.1. Subsanes en respuesta al informe enviado por el auditor.
  - 6.2. Presentación del Plan de Acción.
- 7) Revisión final del Auditor líder. Plazo: 20 días hábiles.
  - 7.1 Revisión de subsanes.
    - 7.1.1 Visita in situ si fuese necesario, criterio de Auditor Líder.
  - 7.2 Revisión de Plan de Acción.
- 8) Fin de la Auditoría. Plazo 5 días hábiles.
  - 8.1. Elaboración de Ficha Técnica.
  - 8.2 Envío de expediente a la CTV-CST.
- 9) Proceso de Certificación por parte del CTV-CST. Plazo: 30 días hábiles.
  - 9.1. Resultado de evaluación con la obtención de nivel.
- 10) Proceso de Renovación (vuelve al punto 1).

## **Anexo 9 – Trámites establecidos para la inscripción en el CST.**

### **Requisitos generales a verificar por el ICT al momento de su registro en la plataforma en línea del CST:**

El solicitante deberá estar al día con las siguientes obligaciones en lo que le sea legalmente aplicable, lo cual será verificado por el ICT, según el siguiente detalle:

- a) Verificación por parte del ICT, que el solicitante está al día con el pago de las cuotas obreros patronales ante la Caja Costarricense de Seguro Social. Si la empresa aparece como “Patrono Inactivo al día” la empresa solicitante deberá pronunciarse en los próximos 10 días hábiles contados a partir de la presentación de esta solicitud, indicando las razones por las que se indica que es un “patrono inactivo”.
- b) Verificación por parte del ICT, que el solicitante está al día con las cuotas del pago al Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF) de un 5% sobre el total de sueldos y salarios que paguen mensualmente a sus trabajadores según la Ley de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares, Ley N° 5662 del 23 de diciembre de 1974.
- c) Verificación por parte del ICT, que el solicitante está al día con las cuotas del pago del impuesto a las Personas Jurídicas de la Ley N° 9428 del 21 de marzo de 2017. El impuesto a las personas jurídicas es obligatorio para sociedades mercantiles, así como a toda sucursal de sociedad extranjera o su representante y empresas individuales de responsabilidad limitada que se encuentren inscritas o que en adelante se inscriban en el Registro de Personas Jurídicas del Registro Nacional.
- d) Verificación por parte del ICT, que la empresa está al día con los compromisos monetarios, técnicos y legales con esta Institución, según lo establecido en los artículos 46 de la Ley Orgánica del ICT, Ley N° 1917 del 29 de julio de 1955 y sus reformas y el artículo 2 de la

Ley N° 8694 del 11 de diciembre de 2008, Ley de Fortalecimiento del Desarrollo de la Industria Turística Nacional.

e) Verificación por parte del ICT, que el permiso de funcionamiento emitido por el Ministerio de Salud y las licencias municipales del establecimiento del solicitante, se encuentran vigentes.

f) Verificación por parte del ICT, de que el solicitante se encuentra al día con sus obligaciones tributarias con vista a la herramienta de consulta pública en línea del Ministerio de Hacienda denominada “Morosidad Tributaria” y que está disponible en la dirección electrónica [www.hacienda.go.cr](http://www.hacienda.go.cr).

El solicitante no puede estar moroso con ninguna de las Instituciones mencionadas en lo que le sea legalmente aplicable a fin de optar por el CST. Ante la eventualidad de que ello ocurra y el incumplimiento se mantenga al momento de agotado el plazo de diez días hábiles de prevención establecido en el artículo 264 de la Ley General de la Administración Pública, la solicitud será rechazada de acuerdo al párrafo segundo de ese mismo numeral. Si la empresa se encuentra en un arreglo de pago con alguna dependencia deberá acreditarlo con la documentación pertinente.