



# LA GACETA

Diario Oficial



Año CXL

San José, Costa Rica, miércoles 25 de abril del 2018

## ALCANCE N° 84

**INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO**

**DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIONES Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL TURÍSTICA**

**ESTÁNDAR CST 2.0**

# INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

DEPARTAMENTO DE CERTIFICACIONES Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL TURÍSTICA

## ESTÁNDAR CST 2.0

La Junta Directiva del Instituto Costarricense de Turismo, en su Sesión Ordinaria No. 6023, Artículo 5, Inciso III (B), celebrada el 09 de abril de 2018, da por recibido el nuevo estándar del Certificado para la Sostenibilidad Turística, aprobado por la Comisión Nacional de Acreditación en acuerdo a la Sesión CST-013-2018. Igualmente, acoge las recomendaciones del Criterio Técnico del Oficio CRST-215-2018, del Departamento de Certificaciones y Responsabilidad Social Turística, autorizando a la Comisión Nacional de Acreditación para que en el período de transición al nuevo Estándar CST y en el marco del actual Reglamento para el Otorgamiento del Certificado de Sostenibilidad Turística, Decreto Ejecutivo No. 36012-MINAET-MEIC-TUR del 07 de abril de 2010 y sus reformas, aplique en forma paralela el nuevo estándar del CST aprobado a las empresas del Plan piloto del nuevo CST y a las que así lo soliciten aplicando para ello la homologación por niveles planteada en el criterio técnico de cita, siendo dicho estándar el que se consigna a continuación:

<b>ÁMBITO 1: GESTIÓN ORGANIZACIONAL</b>
<b>Criterio 1.1: Gestión de la sostenibilidad</b>
<i>La organización implementa un sistema de gestión de la sostenibilidad a largo plazo, apropiado a la realidad y tamaño de la organización; y que considera temas: ambientales, sociales, culturales, de calidad, salud y seguridad.</i>
<b>Indicador 1.1.1- Identificación de actores y grupos relevantes</b>
<b>Obligatorio:</b> La organización ha definido sus actores internos y externos, además de otros grupos de interés relevantes.
<b>Indicador 1.1.1 Política de Sostenibilidad o Sistema de Gestión</b>
<b>Obligatorio:</b> 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.

**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.

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

#### Indicador 1.1.2. Divulgación de la política o del sistema de gestión

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

**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.

**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.

#### Indicador 1.1.3 Manejo de Impactos

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

**Mejora y continuidad:** La organización implementa el sistema de gestión de sostenibilidad.

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

#### Indicador 1.1.4 Equipo de sostenibilidad

**Obligatorio:** La organización cuenta con una persona o un equipo de trabajo interno responsable de implementar los planes de acción necesarios para cumplir con la política de sostenibilidad de la comunidad.

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

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

#### Indicador 1.1.5 Desempeño, seguimiento y acciones correctivas

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

**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.

**Impacto externo:** El sistema de seguimiento y evaluación incluye Indicadores para medir impactos sobre el entorno, destino, comunidades y actores relevantes.

### Criterio 1.2: Regulación

*La organización cumple con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.*

#### Indicador 1.2.1. Cumplimiento legal

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

#### Indicador 1.2.2 Licencias, patentes y permisos

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

#### Indicador 1.2.3 Ordenamiento territorial

**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.

**Mejora y continuidad:** La organización identifica los requisitos de zonificación y ordenamiento territorial vigentes de forma periódica, aplicables al tipo de actividad que desarrolla y además, asegura su cumplimiento total.

## Criterio 1.3: Construcción Sostenible <sup>1</sup>

*La organización planifica y gestiona de manera sostenible las acciones asociadas a la selección de terreno, diseño, construcción, remodelación y demolición de edificios e infraestructura, así como de compra y alquiler de locales.*

### Indicador 1.3.1 Escala del desarrollo

**Obligatorio:** El tamaño y adaptación de las instalaciones e infraestructura es compatible y apropiada al entorno, toma en cuenta las condiciones naturales y culturales del mismo y se ajusta a las políticas de desarrollo actuales.

### Indicador 1.3.2 Construcción sostenible

**Obligatorio:** La organización utiliza prácticas de construcción sostenible para proyectos en desarrollo, remodelación o adaptación; y da preferencia al uso de materiales locales y ambientalmente amigables en el diseño, construcción, remodelación y demolición de edificios e infraestructura.

**Mejora y continuidad:** La organización obtiene la certificación de edificios sostenibles o da preferencia para alquiler a aquellos locales que la posean.

**Impacto externo:** La organización impulsa y apoya esfuerzos comunitarios orientados a la construcción sostenible e incentiva a empresas locales que proveen materiales o productos de construcción elaborados con materiales locales, o cuyas instalaciones siguieron prácticas de construcción sostenible

### Indicador 1.3.3 Integración de las comunidades en fase constructiva

**Obligatorio:** Los derechos de tierras y aguas se adquieren de forma legal. Cuando se trate de territorios indígenas, requiere el consentimiento libre, previo e informado de las comunidades, y que no exista reasentamiento involuntario.

**Mejora y continuidad:** La organización integra a la comunidad durante el proceso de selección del terreno, diseño y construcción de instalaciones, a través de consultas públicas y trabajo con líderes comunitarios, permitiendo una vía de comunicación continua.

---

<sup>1</sup> Solo aplicable a organizaciones con construcción o remodelación

**Impacto externo:** En la fase de diseño y construcción de instalaciones, se incorporan los valores de la comunidad, se toman previsiones que permitan el uso y disfrute de la comunidad y el proyecto se extiende a incorporar elementos que mejoren el destino.

## **Criterio 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, además brinda oportunidades para avance de sus colaboradores, proporciona un entorno de trabajo seguro, salarios competitivos y beneficios justos.*

### **Indicador 1.4.1 Oportunidad de empleo**

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

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

**Impacto externo:** La organización favorece la contratación de colaboradores de las comunidades cercanas siguiendo 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.

### **Indicador 1.4.2 Compromisos laborales**

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

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

### **Indicador 1.4.3 Remuneración y beneficios**

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

**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, entre otros. En caso de ser necesario debido a la distancia de sus sitios de residencia, se ofrecen instalaciones para albergar al personal.

#### Indicador 1.4.4 Salud y Bienestar

**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.

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

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

#### Indicador 1.4.5 Capacitación de colaboradores

**Obligatorio:** La organización promueve el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores de conformidad con el tamaño y posibilidades de la empresa.

**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.

**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.

## Criterio 1.5. Turismo Accesible

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

### Indicador 1.5.1 Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad

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

**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.

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

## Criterio 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.*

### Indicador 1.6.1 Planes para incentivar el turismo nacional

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

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

## Criterio 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.*

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

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

**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.

**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.

## Criterio 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.*

### Indicador 1.8.1 Riesgos laborales

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

**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.

### Indicador 1.8.2 Salud Ocupacional

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

### Indicador 1.8.3 Plan de emergencia

**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.

**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.

**Impacto externo:** La organización colabora con comunidades y destino para desarrollar e implementar un plan de emergencia y brinda apoyo en caso de emergencia.

#### Indicador 1.8.4 Seguridad de terceros

**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.

**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.

**Impacto externo:** La organización apoya los programas que incrementen la seguridad en el destino.

#### Criterio 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*

#### Indicador 1.9.1: Control de Calidad

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

**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.

**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.

#### Indicador 1.9.2: Satisfacción al cliente

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

**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.

## **Criterio 1.10: Mantenimiento de instalaciones, infraestructura y equipos**

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

### **Indicador 1.10.1 Programa de Mantenimiento**

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

**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.

**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.

## **Criterio 1.11: Sostenibilidad de la cadena**

### **Indicador 1.11.1: Sostenibilidad de los proveedores**

**Obligatorio:** Existen criterios, políticas o acuerdos establecidos y documentados según el tipo de proveedor, al quien se le detallan y comunican 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.

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

**Impacto externo:** La organización impulsa y apoya a sus proveedores a implementar buenas prácticas sostenibles agrícolas, ambientales, tradicionales, entre otras, en el destino.

### Indicador 1.11.2: Selección y evaluación de proveedores

**Obligatorio:** La organización cuenta con un procedimiento documentado para la selección de proveedores que garantiza el cumplimiento de la política de sostenibilidad.

**Mejora y Continuidad:** El desempeño de los proveedores operarios de la organización es evaluado, al menos, anualmente. La organización da preferencia a proveedores certificados y locales.

### Criterio 1.12: Gobernanza institucional

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

#### Indicador 1.12.1 Misión, visión y objetivos

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

**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.

#### Indicador 1.12.2 Veracidad y transparencia

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

**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.

#### Indicador 1.12.3 Sensibilización

**Obligatorio:** La organización brinda al cliente información turística fehaciente y actualizada sobre el destino en que desarrollan 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.

**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, durante y posterior a su visita.

**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.

## ÁMBITO 2: IMPACTO SOCIAL, ECONÓMICO Y CULTURAL

### Criterio 2.1 – Crecimiento socio-económico

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

#### Indicador 2.1.1 – Fomentar encadenamientos productivos:

**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.

**Mejora y continuidad:** La organización apoya o tiene relación comercial permanente con organizaciones locales, que promueven equidad social y enfoque de género.

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

#### Indicador 2.1.2 Fomentar actividades socio-productivas sostenibles

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

**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 certificadas.

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

## Criterio 2.2: Acceso a servicios básicos

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

### Indicador 2.2.1 – Provisión de Servicios

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

### Indicador 2.2.2 – Acceso

**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.

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

## Criterio 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.*

### Indicador 2.3.1 Apoyo a programas de desarrollo comunitario

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

**Mejora y continuidad:** La organización participa activamente con previa solicitud en los programas de desarrollo comunitario y motiva a los colaboradores y clientes a participar.

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

### Indicador 2.3.2 Apoyo al turismo comunitario

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

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

**Impacto externo:** Se apoya el desarrollo de turismo comunitario a nivel de destino.

### Criterio 2.5: Equidad de género y empoderamiento de mujeres y niñas

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

#### Indicador 2.5.1 Equidad y Empoderamiento

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

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

### Criterio 2.6 – 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.*

#### Indicador 2.6.1 Visita a sitios culturales

**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.

**Mejora y continuidad:** La organización da seguimiento a los impactos sobre sitios culturales y territorios indígenas y comunidades campesinas para evaluar los beneficios o impactos negativos ocasionados por su actividad.

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

### Indicador 2.6. 2 Cultura local

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

**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

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

### Criterio 2. 7 Comercialización de artefactos autóctonos

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

#### Indicador 2.7.1 Compra y uso

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

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

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

## Criterio 2. 8 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.*

### Indicador 2.8.1 Incorporación de la cultura local

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

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

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

## ÁMBITO 3: IMPACTO AMBIENTAL

### Criterio 3.1: Uso racional del Recurso Agua

*La organización hace un uso racional del recurso agua, de acuerdo con 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.*

#### Indicador 3.1.1 Plan de manejo integral de las aguas.

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

**Mejora y continuidad:** El sistema de gestión empresarial incorpora el manejo integral del agua.

#### Indicador 3.1.2 Métricas de consumo

**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.

**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.

#### Indicador 3.1.3 Optimización del consumo

**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 por medio de la implementación del mantenimiento preventivo y correctivo.

**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.

**Impacto externo:** La organización apoya campañas de promoción de conservación y uso racional del agua.

#### Indicador 3.1.4 Fuentes de agua

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

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

**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.

### Criterio 3.2 : Manejo Adecuado de Aguas Residuales

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

#### Indicador 3.2.1 Identificación de fuentes y volúmenes de aguas residuales.

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

#### Indicador 3.2.2 Tratamiento de Aguas residuales

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

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

### Criterio 3.3: Uso eficiente de energía

*La organización hace un uso racional de la energía de acuerdo con 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.*

#### Indicador 3.3.1 Plan de uso racional de la energía

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

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

### Indicador 3.3.2 Seguimiento y toma de acciones

**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.

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

### Indicador 3.3.3 Mantenimiento

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

**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.

### Indicador 3.3.4 Equipo de alta eficiencia

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

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

### Indicador 3.3.5 Energía alternativa

**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.

**Mejora y continuidad:** La empresa utiliza energía alternativa en sus operaciones.

**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.

### Indicador 3.3.6 Arquitectura, ingeniería y diseño para mejorar eficiencia energética

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

**Excepción al Obligatorio:** La organización no posee edificio propio, no ha hecho remodelaciones o tiene limitaciones por contrato o legislación.

**Mejora y continuidad:** La organización hace uso eficiente de la ingeniería y arquitectura, así como de los relieves circundantes para reducción de uso energético.

### **Criterion 3.4: Sustainable consumption and production practices**

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

#### **Indicator 3.4.1 Purchase of products and contracting of services**

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

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

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

#### **Indicator 3.4.2 Prohibited or endangered species**

**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.

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

**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.

#### **Indicator 3.4.3 Certified tourism products and services**

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

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

**Impacto externo:** La organización apoya y acompaña a emprendedores turísticos en sus esfuerzos por adquirir la certificación turística.

#### Indicador 3.4.4 Compras eficientes

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

**Mejora y continuidad:** Existe un plan de seguimiento y manejo de la compra de los bienes consumibles y desechables.

### Criterio 3.5: Manejo integrado de residuos sólidos

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

#### Indicador 3.5.1 Plan de manejo integral de residuos sólidos

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

#### Indicador 3.5.2 Métricas de generación de residuos

**Obligatorio:** La organización da seguimiento y 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.

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

#### Indicador 3.5.3 Reducción de residuos

**Mejora y continuidad:** 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.

**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.

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

#### Indicador 3.5.4 Separación, almacenamiento y disposición

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

**Mejora y continuidad:** Se apoya a iniciativas de emprendimiento local dirigido al uso, aprovechamiento y disposición de residuos.

### Criterio 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.*

#### Indicador 3.6.1 Programa de reducción de contaminación

**Obligatorio:** La organización cuenta con 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.

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

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

#### Indicador 3.6.2 Desechos peligrosos

**Obligatorio:** La organización desecha adecuadamente los residuos peligrosos o bio-infecciosos.

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

## Criterio 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.*

### Indicador 3.7.1 Plan de acciones ante el cambio climático

**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.

**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.

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

### Indicador 3.7.2 Métricas de emisiones

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

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

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

### Indicador 3.7.3 Capacidad de adaptación

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

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

**Impacto externo:** La organización participa y promueve iniciativas de adaptación a cambio climático a nivel de destino y país.

### Indicador 3.7.4 Gestión de Conocimiento

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

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

### Indicador 3.7.5 Transporte

**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.

**Mejora y continuidad:** La organización ofrece incentivos a actores internos y externos que usan medios de transporte bajos en emisiones.

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

## Criterio 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.*

### Indicador 3.8.1 Manejo sostenible de ecosistemas

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

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

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

### Indicador 3.8.2 Áreas protegidas

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

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

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

### criterio 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.*

#### Indicador 3.9.1 Manejo sostenible de biodiversidad

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

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

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

#### Indicador 3.9.2 Protección de especies nativas

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

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

### Indicador 3.9.3 Interacción con vida silvestre

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

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

**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.

## ÁMBITO 4: SECTORIALES

### 4.1. SECTOR HOSPEDAJES

#### Indicador: Análisis periódicos de agua

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

#### Indicador: Vehículos adaptados

**Obligatorio:** La organización toma provisiones para que exista un modo de transporte para personas con discapacidad, en su flotilla o por sub-contratación y se cuenta con personal capacitado y sensibilizado para su orientación.

**Mejora y continuidad:** La organización tiene vehículos adaptados requeridos para cumplir con la demanda del mercado y mejora tecnológica disponible.

#### Indicador: Protección y acceso a sitios culturales

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

**Excepción al Obligatorio:** La organización no cuenta con sitios culturales.

**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.

**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.

#### Indicador: Reducción del consumo de agua

**Obligatorio:** Se implementan programas específicos de retardo para el cambio de toallas, ropa de cama u otros.

**Indicador: Reducción de energía**

**Mejora y Continuidad:** Se le facilita al cliente reducir su consumo de energía en instalaciones eficientes, equipos y con guías de información.

**Indicador: Separación, almacenamiento y disposición**

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

**Indicador: Manejo de combustibles**

**Obligatorio:** Si cuenta con sistemas de suministro por autoconsumo de combustibles, éstos cumple con la legislación vigente y cuentan con los permisos de los entes estatales competentes, cuando aplique.

## 4.2 SECTOR EMPRESAS DE TRANSPORTE TURÍSTICO

### Indicador: Vehículos adaptados

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

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

### Indicador: Combustible

**Obligatorio:** Si cuenta con sistemas de suministro por autoconsumo de combustibles, éstos cumple con la legislación vigente y cuentan con los permisos de los entes estatales competentes, cuando aplique.

## SUBSECTOR – TRANSPORTE TERRESTRE

### Indicador: Adquisición de vehículos

**Obligatorio:** La organización mantiene o compra vehículos de alta eficiencia energética en la categoría que corresponde.

**Mejora y continuidad:** La organización incrementa el número de vehículos de conformidad con el plan de sustitución de vehículos.

**Impacto externo:** Promociona y gestiona la instalación de equipo necesario a nivel de destino para vehículos eléctricos.

### Indicador: Patios de Vehículos

**Obligatorio:** El diseño del patio de vehículos toma en cuenta la acumulación de aguas y asegura que sus desagües son visibles y suficientes para la carga de lluvias durante todo el año.

**Mejora y Continuidad:** Los patios de vehículos en los distintos centros de operaciones están señalizados horizontal y verticalmente, y además tienen definida la capacidad de carga de vehículos de manera visible y conocida.

## SUBSECTOR - RENTA DE AUTOS

Aplican todos los Indicadores de transporte terrestre

## SUBSECTOR – TRANSPORTE ACUÁTICO (marítimo-fluvial-lacustre)

### Indicador: Embarcaciones adaptadas

**Obligatorio:** La organización toma provisiones para que en su flota de embarcaciones, propia o sub-contratada, ofrezca opción para personas con discapacidad y cuente con personal idóneo para su orientación.

### Indicador: Adquisición de embarcaciones

**Obligatorio:** La organización adquiere embarcaciones y motores de alta eficiencia energética.

**Mejora y continuidad:** La organización tiene un plan de mantenimiento preventivo y correctivo, y de renovación de embarcaciones.

### Indicador: Manejo de residuos de embarcaciones

**Obligatorio:** La organización implementa un programa de manejo de aguas oleosas, residuos de aceites de motor, transmisión y lubricantes, y aguas sucias, de conformidad con la legislación nacional.

**Mejora y Continuidad:** La organización retiene sus residuos para ser manejados en tierra por el gestor competente.

**Impacto Externo:** La empresa promueve campañas de concientización del impacto sobre los recursos marinos de los residuos de las embarcaciones y apoya programas de limpieza.

## 4.3. SECTOR TOUR OPERADORES

### Indicador: Políticas de Operación

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

### Indicador: Manejo de Tours

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

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

### Indicador: Credenciales

**Obligatorio:** Los guías de turismo deben contar con el carnet oficial emitido por del ICT

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

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

### Indicador: Fomentar encadenamiento local

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

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

**Indicador: Tours a atractivos de carácter socio cultural**

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

**Indicador Códigos de Conducta**

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

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

**Indicador: Manejo sostenible de ecosistemas**

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

**SUB-SECTOR – TOUR OPERADORES MARINOS**

***La organización planifica y gestiona de manera sostenible la adquisición y mantenimiento de su flota de embarcaciones.***

**Indicador – Embarcaciones**

**Obligatorio:** La organización adquiere embarcaciones y motores de alta eficiencia energética.

**Mejora y continuidad:** La organización tiene un plan de mantenimiento preventivo y correctivo y de renovación de embarcaciones.

## 4.4. PARQUES TEMÁTICOS

### Indicador Regulación de las operaciones

**Obligatorio:** La organización implementa un Plan de Manejo que incluye zonificación y flujo de visitantes, y un Manual de Operaciones de las actividades, un mecanismo de seguimiento y evaluación periódica de los programas, e implementa acciones correctivas.

### Indicador Manejo de Tours

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

**Mejora y Continuidad:** La organización dispone de equipos y medios adecuados para el desarrollo de sus actividades. Los equipos están en buen estado, cuentan con certificado, y son revisados periódicamente.

### Indicador: Seguridad en atracción y equipo

**Obligatorio:** La organización tiene un manual de seguridad conocido por actores internos y externos, que define las normas de seguridad de cada atracción.

### Indicador: Señalización de seguridad

**Obligatorio:** Los atractivos están debidamente señalizados con las normas de seguridad que se le aplican.

**Mejora y Continuidad:** Los colaboradores comunican a los clientes sobre las medidas de seguridad en cada uno de los atractivos.

### Indicador: Seguridad de menores

**Obligatorio:** Los visitantes menores de cierta edad, de peso y tamaño pre-establecido por el Manual de Operaciones deberán estar acompañados de un mayor de edad para entrar al parque, usar las atracciones o realizar actividades que requieran supervisión de un adulto responsable.

#### Indicador: Credenciales

**Obligatorio:** Los guías de turismo deben contar con el carnet oficial emitido por del ICT

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

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

#### Indicador: Protección de especies nativas

**Mejora y Continuidad:** Si la organización cuenta con especies nativas que se encuentran en su hábitat o que están permitidas por ley, se brinda interpretación y material informativo a los clientes.

### 4.5. ACTIVIDAD CON ANIMALES

*La vivienda, el cuidado y la manipulación de los animales domésticos cumplen los más altos estándares de bienestar animal.*

#### Indicador: Plan de seguridad preventiva:

**Obligatorio:** Se implementa un plan de seguridad preventiva que es una guía para la interacción de colaboradores con los animales.

#### Indicador Personal encargado de animales

**Obligatorio:** Las personas que manipulan a los animales domésticos están capacitadas debidamente para ello.

**Mejora y continuidad:** Las personas reciben capacitación continua para ajustarse a las más modernas prácticas y tendencias.

#### Indicador: Facilidades de los animales

**Obligatorio:** Las facilidades de permanencia de los animales deben ajustarse a las características apropiadas de cada especie y tomar en consideración el bienestar animal. Se deben separar los animales.

#### Indicador: Bienestar Animal

**Obligatorio:** El bienestar animal se implementa siguiendo prácticas de bienestar y se le da seguimiento continuo, atendiendo a sus necesidades físicas y conducta.

#### Indicador: Salud Animal

**Obligatorio:** La organización sigue como mínimo las prácticas establecidas por la legislación vigente

### 4.6. GASTRONOMÍA

*La organización implementa medidas para asegurar la inocuidad de alimentos y bebidas de actores internos y externos.*

#### Indicador: Inocuidad de alimentos y bebidas

**Obligatorio:** La organización realiza pruebas periódicas de aguas, hielos y alimentos por un ente autorizado, y cuenta con procedimientos de Buenas Prácticas de Manufactura para garantizar la inocuidad de las comidas y bebidas de actores internos y externos.

**Mejora y continuidad:** La organización implementa planes para el análisis de peligros y puntos críticos de control, desde la recepción y manipulación de alimentos, para controlar, reducir y prevenir patógenos en los alimentos. La organización busca un proceso de certificación HACCP.

#### Indicador: Alimentación saludable e inocuidad

**Mejora y Continuidad:** Se establecen políticas para garantizar una alimentación saludable, teniendo opciones de preparaciones accesibles para personas con restricciones o regímenes especiales alimentarios.

**Impacto externo:** Para el diseño del menú, se toma en consideración el valor nutricional de los alimentos, avalados por un nutricionista, y se hace especial comunicación sobre sus beneficios a clientes y colaboradores. Hay una reducción consciente y paulatina de la cantidad de sodio, azúcar y grasa en sus platillos.

**Indicador: Recepción de mercancía**

**Obligatorio:** Existe una zona de recepción de mercancías con acceso desde el exterior, sin necesidad de pasar por ninguna dependencia del establecimiento que sea de uso público. En el caso que coincida, se cuenta con una política para que la recepción se realice preferentemente fuera del horario de actividad.

**Mejora y Continuidad:** Para la correcta recepción de mercancías, la organización cuenta con registros necesarios (por ejemplo: hoja de pedido o lista de compras) y un procedimiento documentado donde se comprueba que las compras requeridas coincidan con el comprobante de entrega y con los productos recibidos; controlando el peso, la cantidad, la fecha de caducidad, el estado del producto, el estado del embalaje, entre otros; y rechazando latas abombadas, arrugadas o rotas, entre otros.

**Indicador: Almacenamiento de materia prima**

**Obligatorio:** Si se dispone de cámaras de refrigeración o congelación cuando aplique, para el almacenaje de los productos perecederos, se deben encontrar en perfecto estado, orden y limpieza, con un cierre correcto y sin presentar escarcha. Todos los espacios de almacenamiento en frío disponen de termómetros calibrados. Además, se realiza un control de dichas temperaturas mediante un registro.

**Excepción al Obligatorio:** No tiene cámaras de refrigeración o congelación

**Indicador: Almacenamiento de producto elaborados**

**Mejora y Continuidad:** Los productos en las cámaras están almacenados en orden descendente (arriba productos elaborados o semi-elaborados, en el medio los productos frescos, y abajo frutas y verduras).

**Mejora y Continuidad:** Los productos en las cámaras de enfriamiento están almacenados en orden descendente considerando su peligro de contaminación.

**Indicador: Mantenimiento y orden de productos no perecederos**

**Obligatorio:** Existe un orden de almacenamiento de los productos no perecederos, ordenados por familias o por cercanía a la zona de manipulación, utilizando criterios de rotación de productos para evitar caducidades.

**Indicador: Alimentos**

**Obligatorio:** Se favorece el uso de productos nativos, locales, frescos y orgánicos.

**Indicador: Capacitación en manipulación de alimentos**

**Mejora y Continuidad:** Para una correcta toma de comanda, el colaborador debe conocer la composición de los platos para tener la capacidad de asesorar a los clientes.

**Indicador: Conocimiento gastronómico local**

**Obligatorio:** Se investiga sobre ingredientes autóctonos de Costa Rica, que pueden ser utilizados para la elaboración de platillos auténticos, generando una diferenciación con la competencia. En el menú se ofrecen preparaciones tradicionales del país.

**Mejora y Continuidad:** La empresa incentiva a los colaboradores a diseñar nuevos platillos, de carácter innovador y que fortalezcan el consumo de productos locales.

**Impacto externo:** Se promueve la visita de los clientes a otros establecimientos gastronómicos de la localidad.

**Indicador: Alimentos de temporada**

**Mejora y Continuidad:** La organización realiza investigaciones sobre la temporada de cosecha de las materias primas necesarias para su operación, las tiene en cuenta para la elaboración del menú y comunica los resultados a sus colaboradores. Se favorecen alimentos locales, frescos y orgánicos

**Impacto externo:** Los productos a incluir en el menú, se seleccionan considerando la estacionalidad, inocuidad y calidad. Se comunica al cliente usos y características de los productos estacionales utilizados.

#### Indicador: Origen de los productos

**Obligatorio:** Se respetan los ciclos de vida de las plantaciones, considerando los procesos de maduración de los productos. La selección de carnes se hace tomando en consideración la alimentación los animales.

**Mejora y Continuidad:** El establecimiento utiliza fuentes de agricultura orgánica para abono y para combatir las plagas. Las carnes ofrecidas como parte del menú cuentan con algún tipo de certificación o acreditación orgánica, o bien con una explicación clara de su proceso productivo, demostrando que se desarrolla en concordancia con procesos orgánicos, sostenibles o de buenas prácticas, valorando temas como bienestar animal, métodos de matanza, tipo de alimentación y que permita verificar por ejemplo la ausencia de trazas químicas.

## 4.7. AGUAS TERMALES Y SPA

### SUB-SECTOR – AGUAS TERMALES

#### Indicador: Mantenimiento de las instalaciones termales

**Obligatorio:** La organización cuenta con una metodología de mantenimiento correctivo y programas de mantenimiento preventivos, para asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las instalaciones termales, así como de su equipo.

**Mejora y Continuidad:** Las instalaciones, mobiliario y equipo deben ser apropiados para su utilización intensiva, bajo las condiciones ambientales propias de las termales.

#### Indicador: Higiene

**Obligatorio:** La organización cuenta con procedimientos, programas y registros relacionados con la seguridad, higiene y desinfección en las instalaciones termales. También cuenta con procedimientos para el control de la limpieza en las instalaciones y los registros asociados de mantenimiento.

#### Indicador: Comunicación de disposiciones

**Obligatorio:** La organización informa mediante la exhibición en lugares visibles de las áreas de uso común de las instalaciones, un resumen de las disposiciones sobre el uso de las instalaciones, dependencias o equipos que corresponda, al menos en español y en inglés.

#### Indicador: Comunicación de las características

**Obligatorio:** La organización exhibe en lugares visibles las cualidades físico-químicas de las aguas termales, temperatura y precauciones en el uso de éstas (tiempo recomendado de permanencia en el agua termal, incompatibilidad de salud y otros). La profundidad de las piscinas deberá estar claramente marcadas en el piso de las mismas, indicando cambio de profundidad, para tal efecto se utilizarán líneas y números en colores contrastantes.

**Mejora y Continuidad:** La profundidad también será señalada en el andén que rodea a la piscina, para conocimiento del público y los bañistas.

#### Indicador: Características del piso y de las paredes

**Obligatorio:** Los pisos de las instalaciones termales de ambientes húmedos deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable. Los pisos y paredes deben ser de material impermeable, encontrarse en buen estado de mantenimiento y su material no permita la reproducción de microorganismos.

#### Indicador: Servicios Sanitarios

**Obligatorio:** Los servicios sanitarios deben contar con agua potable, inodoros, lavatorios, papel higiénico, jabón desinfectante, toalla o sistema secador y basurero con tapa.

#### Indicador: Registro de incidentes

**Obligatorio:** La organización deberá contar con registro de incidentes ocurridos durante el uso de las instalaciones.

**Mejora y Continuidad:** Deben tomarse medidas preventivas para evitar los incidentes y accidentes.

**Indicador:** Integridad de los usuarios

**Obligatorio:** Los materiales de construcción, mobiliario o ambiente y equipo no deben ofrecer riesgo a la salud e integridad de los usuarios.

**SUB-SECTOR – SPA**

**Indicador:** Procedimientos de calidad del servicio

**Obligatorio:** Se cuenta con procedimientos documentados de la atención al cliente que definan los requisitos de calidad del servicio, técnicas, productos y equipos utilizados en la prestación del servicio y que son utilizados por los colaboradores. Los procedimientos deben detallar cualquier indicación o contraindicación que pueda ser aplicable.

**Mejora y Continuidad:** La organización dispone de procedimientos documentados y los utiliza dentro del proceso de entrenamiento y capacitación de los colaboradores, quienes tienen acceso a la documentación correspondiente. Los nuevos servicios en el establecimiento deben documentarse, diseñarse y practicarse con el nivel de profesionalidad requerido.

**Indicador:** Inventario

**Obligatorio:** Los productos utilizados en el spa estarán sujetos a un sistema de control de inventario de acuerdo con las buenas prácticas comerciales y el uso específico de los productos por fechas.

**Indicador:** Almacenamiento

**Obligatorio:** Todos los productos se deben almacenar en condiciones y temperaturas apropiadas y recomendadas por el fabricante del producto.

**Mejora y Continuidad:** Los productos se deben utilizar de acuerdo con las prácticas de higiene estándar, y cualquier porción no utilizada no debe de devolverse al contenedor a granel.

**Indicador: Herramientas y Equipos**

**Obligatorio:** Todas las herramientas y equipos utilizados para aplicar, transferir o utilizar productos del SPA deben mantenerse en condiciones limpias, higiénicas y esterilizadas en todo momento.

**Indicador: Mantenimiento de las instalaciones**

**Obligatorio:** La cantidad de baños, lavatorios para las manos y duchas es acorde a la capacidad de atención de clientes en el SPA. Cuando se provee de vestuarios para hombres y mujeres, se encuentran debidamente separados.

**Mejora y Continuidad:** Cada área del spa está equipada con las herramientas adecuadas y apropiadas, y el equipo operacional necesario para el desempeño eficiente y profesional de los servicios.

**Indicador: Productos de limpieza**

**Obligatorio:** Todos los productos de limpieza utilizados en el spa son seguros y no perjudiciales para el personal o los clientes.

**Indicador: Higiene**

**Obligatorio:** Las diferentes áreas y equipos del spa deben mantenerse limpios, ordenados y desinfectados, asimismo deben contar con procedimientos, programas y registros para evidenciar la limpieza y desinfección de los mismos.

**Indicador: Materiales apropiados**

**Obligatorio:** En las áreas donde se utilice agua para los servicios, los pisos y paredes deben ser de material impermeable y antideslizante; así mismo deben encontrarse en buen estado de mantenimiento y que su material no permita la reproducción de microorganismos.

**Indicador: Emergencias**

**Obligatorio:** Todo el personal conoce el plan de acción en caso de emergencias médicas. Los números de teléfono para los servicios de ambulancia más cercanos, los centros de bienestar y los hospitales son de fácil acceso.

## 4.8. ÁREAS PROTEGIDAS

### SUB-SECTOR – ÁREAS SILVESTRES PROTEGIDAS

**Indicador: Designación**

**Obligatorio:** El área cuenta con una designación del SINAC o un reconocimiento por parte de un ente público

**Indicador: Planes Generales de Manejo**

**Obligatorio:** El área cuenta con un Plan General de Manejo elaborado bajo los lineamientos oficiales y debidamente aprobado por el ente público correspondiente, que incorpore un programa de uso público, y que a su vez incluya visitación.

**Mejora y Continuidad:** El Plan General de Manejo es objeto de seguimiento, evaluado y actualizado de manera periódica.

**Impacto Externo:** Para que el desarrollo del Plan General de manejo se integre a la comunidad y al sector turístico.

**Indicador: Mapeo Turístico**

**Obligatorio:** El área realiza un mapeo y cuenta con un inventario de recursos, atractivos y actividades.

**Mejora y Continuidad:** El área cuenta con un estudio turístico que informa el Plan de Turismo y el Plan de Manejo.

#### Indicador: Planes de Turismo

**Obligatorio:** El AP implementa un programa de turismo que se gestiona con elementos de sostenibilidad de la actividad turística en el área.

**Mejora y continuidad:** El Plan de turismo es objeto de seguimiento y se toman medidas preventivas y correctivas.

#### Indicador: Manejo Adaptativo

**Obligatorio:** El área aplica a los protocolos oficiales del SINAC para seguimiento de las áreas de interés turístico.

**Mejora y Continuidad:** El área toma acciones preventivas y correctivas de adaptación para aquellas áreas de interés turístico.

**Impacto Externo:** Las oportunidades para mejorar los beneficios económicos y sociales para las comunidades locales (cuando éstos sean consistentes con la conservación de los valores fundamentales del territorio) serán tomadas en consideración durante las revisiones del plan de gestión y mediante una planificación, gestión y gobernanza adaptativas.

#### Indicador: Personal

**Obligatorio:** El área cuenta con el número adecuado de personal formado en sostenibilidad y turismo.

**Mejora y Continuidad:** El área cuenta con un equipo capacitado para implementar los planes o sistemas de gestión de sostenibilidad turística.

#### Indicador: Servicios de guía

**Obligatorio:** El área ofrece servicios de interpretación ambiental o guía, al menos en español.

**Mejora y Continuidad:** El área cuenta con personal especializado durante las horas abiertas al público que puede guiar y brindar información detallada a los visitantes.

**Impacto externo:** El área contribuye a la formación de guías locales en la zona.

**Indicador:** Manejo de visitantes

**Obligatorio:** El área tiene establecida el flujo de visitación.

**Mejora y continuidad:** El área tiene un programa de manejo de visitantes que permite gestionar la visita para asegurar calidad de la experiencia.

**Indicador:** Disponibilidad de servicios turísticos

**Obligatorio:** El área ofrece servicios sanitarios básicos en buen estado de mantenimiento para cumplir con los requerimientos del plan y el flujo de visitantes.

**Mejora y continuidad:** Existe un área de recepción y orientación al visitante donde se le da la información necesaria para que realice la visitación.

**Indicador:** Información al visitante

**Obligatorio:** Hay una sensibilización del visitante que incluye como mínimo las áreas de conservación, biodiversidad, ecosistemas y el entorno.

## 4.9. INSTITUCIONAL

**Indicador:** Ordenamiento territorial

**Obligatorio:** La organización asegura que se cumplan los requisitos de zonificación y ordenamiento territorial, incluyendo legislación aplicable en torno a áreas protegidas o sitios de patrimonio cultural de los actores que pertenecen a la misma o se encuentran regulados por ella.

**Mejora y Continuidad:** La organización identifica de forma periódica los requisitos legales que son aplicables al tipo de actividad que desarrolla y asegura su cumplimiento total.

#### Indicador: Estacionalidad

**Obligatorio:** La organización desarrolla e implementa planes de mitigación de la variabilidad estacional, cuando resulte conveniente.

**Mejora y Continuidad:** Los planes de mitigación buscan un equilibrio entre las necesidades de economía local, la comunidad, las culturas y el ambiente, favoreciendo oportunidades turísticas durante todo el año.

#### Indicador: Inventario

**Obligatorio:** La organización tiene un inventario de bienes y lugares de interés turístico actualizado y a disposición del público.

**Mejora y Continuidad:** La organización lleva a cabo una evaluación de sus bienes y lugares de interés turístico, o mantiene reportes actualizados de evaluaciones de terceros.

#### Indicador: Planificación y Ordenamiento Territorial

**Obligatorio:** La organización desarrolla e implementa normas, directrices y políticas de planificación y ordenamiento territorial; y se ajusta a normas establecidas por otra institución.

**Mejora y Continuidad:** Las normas, directrices y políticas van dirigidas a la protección de áreas naturales y culturales, así como a minimizar el efecto adverso sobre la comunidad local. La organización tiene un sistema para recopilar y difundir información de organizaciones sostenibles que han adquirido certificaciones.

#### Indicador: Acciones Preventivas

**Obligatorio:** La organización da seguimiento al impacto sobre servicios básicos e implementa acciones preventivas.

## 4.10. CANCHAS DE GOLF

### Indicador: Planeamiento de las Canchas de Golf

**Obligatorio:** Se identifican y evalúan los impactos negativos que trae la existencia de la cancha de golf para el ambiente, la sociedad, la economía, la cultura local y el ambiente global, y dicha información está registrada conjuntamente con las medidas planificadas para mitigar y compensar dichos impactos.

**Mejora y Continuidad:** Cuando la cancha fue planeada, se identificaron y evaluaron los impactos negativos que podría causar, se creó un plan para reducirlos y compensarlos, y existe un registro escrito de ello, conjuntamente con su evolución a lo largo del tiempo.

**Impacto Externo:** Existen acciones de mejora en la calidad de vida y apoyo a la comunidad donde está emplazada la cancha de golf.

### Indicador: Infraestructura de la Cancha de Golf

**Mejora y Continuidad:** Se aplicaron los criterios de la arquitectura bioclimática y paisajística en la infraestructura al ser construida, y esto consta por parte de un profesional que lo respalde.

### Indicador: Elementos naturales de la Cancha de Golf

**Obligatorio:** Fue prioritaria la vegetación nativa en la planificación paisajística y se evita la existencia de especies invasoras en la cancha de golf.

**Mejora y continuidad:** La empresa cuenta con una guía o inventario de las especies de flora y fauna existentes con su taxonomía e información sobre su importancia ecológica.

### Indicador: Mantenimiento de la Cancha de Golf

**Obligatorio:** Dentro de los procesos de preparación y mantenimiento de las áreas de la cancha de golf, la organización utiliza productos amigables con el ambiente y sus productos fitosanitarios están debidamente registrados por el ente competente (para césped y áreas ornamentales y arbóreas).

#### Indicador: Impacto ambiental de la Cancha de Golf

**Obligatorio:** La empresa realiza una gestión integral del uso del agua, teniendo en cuenta al menos alguno de los siguientes aspectos: su más eficaz aprovechamiento a través de un sistema de seguimiento y optimización para cumplir metas de reducción del uso, reutiliza aguas residuales para el riego de la cancha de golf, se garantiza de hacerlo en tiempos del día dónde es más eficiente y cuenta con sistemas de riego que maximizan el uso del recurso hídrico.

**Mejora y Continuidad:** En el caso de lagunas artificiales y humedales, además de lo estético y decorativo, la empresa le da el uso ambiental adecuado para el desarrollo y fortalecimiento de la vida silvestre. La empresa cuenta con carritos eléctricos, bicicletas o senderos para reducir las emisiones de dióxido de carbono y además para mantener un ambiente silencioso con el fin de que los usuarios o huéspedes puedan disfrutar de las áreas naturales que rodean la propiedad.

**Impacto Externo:** Se ejecutan proyectos ambientales promoviendo la generación de hábitats y corredores biológicos dentro de las áreas de la cancha de golf, permitiendo a la fauna silvestre transitar libremente y garantizando la continuidad vegetal, que puede servir para anido, refugio o alimentación de la fauna. Además, esos espacios son utilizados para educación ambiental en la comunidad a través de programas específicos.

## 4.11. PISCINAS

#### Indicador: Mantenimiento de piscinas

**Obligatorio:** La organización cuenta con un procedimiento y un sistema bien administrado y controlado para el mantenimiento de la piscina, según la legislación vigente.

**Mejora y continuidad:** Se evita el cambio del agua de la piscina; el correcto mantenimiento del agua evita su desecho excesivo, y cada movimiento de agua (limpieza de fondo, rellenado, etc.) es registrado, controlado y monitoreado. El agua de desecho se trata y reutiliza.

**Indicador: Análisis del agua de la piscina**

**Obligatorio:** La organización cuenta con análisis periódicos para asegurar la calidad del agua de la piscina.

**Indicador: Procedencia del Agua**

**Obligatorio:** El agua que abastece a la piscina termal deberá proceder de una fuente natural que reúna los criterios de calidad para uso recreativo y debe ser sometida a tratamientos de desinfección para preservar su calidad microbiológica.

## 4.12. TURISMO DE AVENTURA

**Indicador: Políticas de Operación**

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

**Indicador: Manejo de Tours**

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

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

**Indicador: Manual de Operación de Turismo Aventura**

**Obligatorio:** La organización cuenta e implementa un Manual de Operación de la Actividad de Turismo de Aventura, que regula la seguridad de las actividades que ofrece, y cumple como mínimo con el Manual Nacional. El manual es conocido por actores internos y externos.

**Mejora y Continuidad:** La organización va más allá de las regulaciones nacionales y sigue prácticas internacionales de turismo de aventura en las categorías correspondientes.

**Indicador:** Credenciales

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

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

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

**Indicador:** Fomentar encadenamiento local

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

**Indicador:** *Tours* atractivos de carácter socio cultural

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

**Indicador:** Códigos de Conducta

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

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

**Indicador: Manejo sostenible de ecosistemas**

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

MSc. Virgilio Espinoza Rodríguez, Jefe.—1 vez.—O.C. N° 17989.—  
Solicitud N° 115229.—( IN2018235630 ).