



## RED DE CERTIFICACION DE TURISMO SOSTENIBLE DE LAS AMERICAS LINEA BASE DE CRITERIOS

Código	Criterios
10101	El consumo de agua se mide periódicamente y existe un registro de los resultados.
10102	Existen planes escritos, con metas de uso y reducción del consumo de agua.
10103	Se adoptan con medidas para el ahorro de agua (potable, riego, piscinas y otros); cuando sea aplicable, se utilizan dispositivos para un uso eficiente del recurso.
10104	Las políticas y medidas para el uso eficiente y ahorro de agua se dan a conocer a clientes, empleados y propietarios.
10201	El consumo de energía se mide periódicamente y existe un registro de los resultados.
10202	Existen planes escritos, con metas de uso y reducción del consumo de energía
10205	Cuando sea aplicable se hace uso de fuentes de energía renovable.
10207	Se adoptan medidas para el máximo aprovechamiento de la iluminación natural.
10208	Se promueve el apagado de equipo y luces cuando no están en uso, ya sea mediante comunicación o con dispositivos especiales.
10209	Se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía.
10210	Cuando sea aplicable, se da el uso de vehículos de alto rendimiento y eficiencia (Ej. motores de cuatro tiempos para lanchas)
10211	Se adoptan medidas para evitar o minimizar las pérdidas de calor o frío en las áreas con calefacción ambiental y aire acondicionado.
10301	No se consumen, venden, trafican o exhiben productos o especies en peligro de extinción o provenientes de prácticas no sostenibles.
10302	No se mantienen animales silvestres en cautiverio excepto para el caso de zocriaderos, rescate o reintroducción, conforme con la ley y la buena práctica.
10304	Se evita la alimentación artificial de animales silvestres, excepto vía la siembra de plantas hospederas o alimenticias.
10305	Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación de la empresa no afecten la vida silvestre.
10306	En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.
10401	Se participa o apoya la conservación y manejo de algún área natural sea estatal o privada dentro de la región de influencia.
10601	Se han identificado e implementado acciones concretas para la separación de desechos.
10602	Existe un programa para minimizar la compra de insumos que producen desechos
10603	Se separan los desechos de cualquier naturaleza para su reutilización, reciclaje y se verifica disposición final adecuada, incluyendo los desechos de construcción.
10605	Los desechos orgánicos producidos por la empresa, son utilizados en algún programa de manejo, como el compostaje, fabricación de abonos, coberturas, alimento de animales domésticos y otros
10606	Se apoya y participa en programas de reciclaje donde existen.
10701	Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública, ni contaminan.
10703	No se contaminan cuerpos de agua con productos tóxicos, peligrosos o eutroficantes.
10704	Las aguas residuales o servidas debidamente tratadas, son reutilizadas en los casos que sea factible (Ej. para riego, limpieza u otros)
10705	Se han implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.
10706	Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes, ruidos desagradables y olores fuertes.
10707	No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.
10708	Se utilizan productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes
10801	Se realizan acciones concretas de educación ambiental y otros temas enfocadas a las comunidades cercanas, clientes, empleados y propietarios.
10802	Se apoyan programas (comités, grupos) de educación ambiental existentes en la zona, o bien se fomenta su formación.
10803	Se fomenta el comportamiento responsable de los visitantes
10804	Se brinda información a los visitantes sobre las regulaciones de las áreas protegidas a visitar.

<b>Código</b>	<b>Criterio</b>
10805	Se brinda información a los visitantes sobre áreas protegidas cercanas y se fomenta la visita.
10806	Se brinda información a los visitantes sobre las especies de flora y fauna nativas presentes en la zona.
10807	Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con la conservación y uso racional del agua
10808	Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con el manejo adecuado de desechos
10809	Se cuenta con rotulación que oriente y eduque, tanto a clientes como a empleados.
10810	Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con la conservación y uso racional de la energía
20101	Se apoyan y divulgan actividades culturales, deportivas y recreativas de las comunidades vecinas, previo consentimiento de los interesados.
20102	Se fomenta la visita a empresas y comunidades locales, cuando éstas lo deseen.
20201	Se participa o se apoyan iniciativas de desarrollo de las comunidades aledañas, previo consentimiento de los interesados.
20202	Se utilizan los servicios y productos de micro, pequeñas o medianas empresas locales, sobre todo aquellas de carácter sostenible.
20203	Se promueve la contratación y capacitación de personal local en todos los niveles de la empresa
20205	Se fomenta la fabricación y compra de artesanías y otros productos locales.
20206	La empresa deberá tener un plan de contingencia aplicable, difundido y que incluye a las comunidades.
20302	No se participa en la venta, tráfico o exhibición de piezas/objetos arqueológicos, a menos que se cuente con los permisos respectivos ( para el caso de la exhibición)
20401	Se adoptan acciones concretas para promover el entendimiento de y respeto hacia a las culturas y costumbres autóctonas.
20405	No se atenta contra la prestación de los servicios básicos a las comunidades vecinas.
20406	Se adoptan y da a conocer políticas en contra de la explotación sexual comercial, sobre todo de niños, niñas y adolescentes
30101	Se cuenta con una política de sostenibilidad que abarca aspectos ambientales, socioeconómicos y de calidad de servicio.
30102	La política ambiental se da a conocer a clientes, empleados y propietarios.
30104	No se adopta ni apoya ningún tipo de discriminación social, sexual o racial.
30106	La empresa tiene y actúa con base en un código de ética para sus directivos, clientes y empleados
30107	La empresa tiene e implementa un plan de negocios adecuado a su realidad/escala que incluye aspectos ambientales, socioculturales y financieros
30204	Existen programas y mecanismos que favorecen procesos participativos en el manejo y operación de la empresa.
30301	Se cumple con la legislación laboral (nacional e internacional) y las garantías sociales.
30302	Se cumple con las leyes, normas y regulaciones ambientales.
30303	Se cumple con las leyes, normas, regulaciones para la protección del patrimonio histórico y cultural de los sitios.
30401	Independientemente de la categoría del servicio se mantienen las instalaciones en perfecto estado de higiene y aseo
30402	El tamaño de los grupos es apropiado y respeta las regulaciones de los sitios de visita.
30403	Existe un programa de mantenimiento preventivo para todas las instalaciones, vehículos y equipos.
30404	Se adoptan las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.
30501	Se brinda información clara, completa y veraz sobre las condiciones de los productos y servicios que se ofrecen.
30502	El material promocional es veraz y no ofrece más de lo que el cliente razonablemente puede esperar.
30503	Se brinda al cliente información sobre la historia, la cultura y el ambiente natural del sitio.
30601	Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre los aspectos ambientales relacionados con las actividades de la empresa.
30602	Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre los aspectos socioculturales relacionados con las actividades de la empresa.
30603	Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre el sistema de calidad de la empresa, así como sobre aspectos operativos.
30604	Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre atención de emergencias.
30701	Diseño constructivo respetuoso del paisaje y de escala apropiada.

<b>Código</b>	<b>Criterio</b>
30702	Cuando sea aplicable deben existir facilidades para las personas con necesidades especiales.
30705	Uso de técnicas y materiales constructivos amigables con el ambiente
30801	Se brindan las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para empleados, huéspedes y vecinos.
30802	Se adoptan todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los clientes, durante la realización de actividades turísticas y recreativas.
30803	Se cuenta con un plan de contingencia para emergencias ambientales.
30804	Se cuenta con un plan de contingencia para emergencias contra la salud y seguridad.
30805	Se brinda información a los visitantes respecto a las medidas de seguridad que debe adoptar durante su estadía en el sitio.
30807	Se cuenta con pólizas de seguro y otros instrumentos para proteger a clientes y empleados.
30809	El agua empleada para consumo humano, incluyendo hielo, es demostrablemente potable.
30813	El control de insectos y roedores es biológico o ambientalmente amigable.
30814	Existe un programa de manejo de los alimentos de acuerdo con las buenas practicas de manufactura
30902	Se tiene una política de dar preferencia a proveedores certificados o que emplean buenas prácticas ambientales y sociales.
30903	Se adquieren suministros amigables con el ambiente como papel reciclado o no tradicional, alimentos orgánicos, madera certificada y otros.
31001	Existe un programa o plan de registros para la identificación y monitoreo de impactos (ambientales y sociales) generados por la operación de la empresa.
31002	Se cuenta con un mecanismo para recibir evaluaciones, quejas y comentarios de los clientes; mantiene un registro de ellos y de las acciones correctivas realizadas.
31003	Se realiza monitoreo, análisis crítico de acciones correctivas, preventivas de los aspectos de la gestión que asegure la mejora continua

Este documento fue aprobado durante la 3ª Reunión de la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas realizada en Petén, Guatemala, en Septiembre del 2005