

**ALCANCE DIGITAL N° 6**

# **LA GACETA**

**Diario Oficial**

Año CXXXIV

San José, Costa Rica, jueves 12 de enero del 2012

N° 9

## **PODER EJECUTIVO**

### **RESOLUCIONES**

#### **MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA**

N° 3235-2011 DM

### **REGLAMENTOS**

#### **INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO**

##### **NORMA CERTIFICACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA**

##### **PARQUES TEMÁTICOS SOSTENIBLES**

2012  
Imprenta Nacional  
La Uruca, San José, C. R.

CONSTRUIMOS UN PAÍS SEGURO



Gobierno de Costa Rica

# **PODER EJECUTIVO**

## **RESOLUCIONES**

### **MINISTERIO DE SEGURIDAD PÚBLICA**

#### **Resolución N° 3235-2011 DM**

Ministerio de Seguridad Pública. Despacho del Ministro, a las ocho horas del diecisiete de noviembre del año del dos mil once.

#### **CONSIDERANDO**

I- Que el artículo 28 inciso 2) aparte a) de la Ley General de la Administración Pública, establece que el Ministro es el órgano jerárquico superior del respectivo Ministerio y le corresponde de manera exclusiva dirigir y coordinar todos los servicios del Ministerio.

II- Que de conformidad con el numeral 89 inciso 2 de la Ley General de la Administración Pública, podrá darse la delegación no jerárquica de funciones por parte de un servidor público, para lo cual se requiere de otra norma expresa que lo autorice.

III- Que el Decreto Ejecutivo N° 30640-H “Reglamento para el Funcionamiento de las Proveedurías Institucionales de los Ministerios de Gobierno” y sus reformas, establece en el artículo 12 inciso g) que el Proveedor Institucional podrá dictar la resolución final de adjudicación, declaratoria de deserción o de infructuosa, en los procedimientos de contratación administrativa de su institución, y suscripción de las formalizaciones contractuales derivadas de dichos procedimientos, en aquellos casos en que correspondiere dicho acto, en el tanto esas funciones le sean delegadas formalmente por el Ministro del ramo.

IV- Que mediante Decreto Ejecutivo N° 36440-MP se “Declara Estado de Emergencia la Situación y el Proceso Desencadenado ante la Violación de la Soberanía Costarricense por parte de Nicaragua”. Se tienen comprendidas dentro de esta declaratoria de emergencia todas las acciones y obras necesarias para la protección de la vida, la integridad física, los bienes y el ambiente, así como la atención, rehabilitación, reconstrucción y reposición de la infraestructura, las viviendas, las comunicaciones y las actividades productivas dañadas y en general todos los servicios públicos dañados que se ubiquen dentro de la zona de cobertura señalada en el mismo.

V- Que mediante Acuerdo N° 362-2011 reformado mediante Acuerdo N° 445-2011 “Reglamento específico para los procesos de compra y contratación al amparo de los mecanismos de excepción

por la declaratoria de emergencia, de la Comisión Nacional de Prevención de Emergencias bajo Decreto Ejecutivo N° 36440-M, se dispone la regulación de los procesos de compra y contratación referidas en el Reglamento que le da sustento. **Por tanto.**

**SE RESUELVE:**

1°- Delegar el acto de adjudicación, la firma de las órdenes de compra y la suscripción de las formalizaciones contractuales que se realicen con fundamento en el Decreto Ejecutivo N° 30640-H “Reglamento para el Funcionamiento de las Proveedurías Institucionales de los Ministerios de Gobierno” y sus reformas y el Decreto Ejecutivo N° 36440-MP “Declara Estado de Emergencia la Situación y el Proceso Desencadenado ante la Violación de la Soberanía Costarricense por parte de Nicaragua” publicado en el Alcance N° 14 a *La Gaceta* N° 46 del 07 de marzo de 2011 y Acuerdos N° 362-2011 “Reglamento específico para los procesos de compra y contratación al amparo de los mecanismos de excepción por la declaratoria de emergencia, de la Comisión Nacional de Prevención de Emergencias”, publicado en el Alcance digital N° 65 a *La Gaceta* N° 183 del 23 de setiembre del 2011, y su modificación mediante Acuerdo 445-2011 publicado en el alcance digital N° 92 a *La Gaceta* N° 217 del 11 de noviembre de 2011, en el Proveedor Institucional de esta Cartera. La vigencia del presente acto está supeditado a la del Decreto Ejecutivo N° 36440-MP.

2°- Rige a partir de su suscripción.

Comuníquese y Publíquese.

**MARIO ZAMORA CORDERO**  
**MINISTRO DE SEGURIDAD PÚBLICA**

1 vez.—O. C. N° 11335.—Solicitud N° 46256.—C-31960.—(IN2012001838).

# REGLAMENTOS

INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO

## NORMA CERTIFICACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

### PARQUES TEMATICOS SOSTENIBLES




#### FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN

DATOS DEL PARQUE TEMATICO SOSTENIBLE			
Nombre de la Empresa Turística:			
Razón Social del Empresa Turística:			
Cédula Jurídica del Empresa Turística:			
Patente a nombre de:			
Nombre del Propietario:			Cédula:
Nombre del Gerente General:			Cédula:
Nombre de la persona encargada del CST:			
Número(s) de teléfono(s):	(506)-		(506)-
Número de fax para notificaciones:	(506)-		(506)-
Apartado Postal:			
Correo electrónico:			
Sitio Web:			
UBICACIÓN DEL PARQUE TEMATICO SOSTENIBLE			
Dirección exacta de la empresa turística:			
Provincia:	Cantón:	Distrito:	
UNIDAD DE PLANEAMIENTO			
Marque con " X " la Unidad de Planeamiento en la que está ubicado			
Guanacaste Norte	Puntarenas-Islas del Golfo	Caribe Norte	Valle Central
Guanacaste Sur	Pacifico Central	Caribe Sur	Llanuras del Norte
	Corcovado-Golfito	Monteverde	
INFORMACION DEL PARQUE TEMATICO SOSTENIBLE			
Marque con " X "			
Ciudad	Montaña	Playa	
Número de Actividades:			
EN CASO DE CONTAR CON DECLARATORIA TURISTICA			
Cantidad de estrellas con que esta categorizado			

Si desea enviar este formulario por correo tradicional, enviar a: Instituto Costarricense de Turismo, Departamento de Sostenibilidad Turística, Apartado 777-1000, San José, Costa Rica o entregarlo personalmente en las oficinas del I.C.T., costado este del Puente Juan Pablo II, La Uruca, San José en Departamento de Sostenibilidad Turística, o bien por en la Oficina Regional del ICT más cercana a su establecimiento turístico. **Nota: Adjuntar Declaración Jurada incluida en el punto siguiente (2)**

Firma y número de cédula \_\_\_\_\_

	<b>CERTIFICACION PARA LA SOSTENIBILIDAD TURISTICA NORMA CST – PARQUES TEMÁTICOS SOSTENIBLES</b>	
	<b>MACHOTE PARA EMITIR DECLARACION JURADA</b>	<b>CODIGO DE BOLETA: B2-PTS</b>

Número de protocolo (todo en letras). Ante mí \_\_\_\_\_, Notario Público con oficina en \_\_\_\_\_, comparece el / la señor(a) (nombre completo o indicar excepción si es extranjero) \_\_\_\_\_, mayor, estado civil \_\_\_\_\_, ocupación \_\_\_\_\_, nacionalidad (en caso de ser extranjero: número de pasaporte o cédula de residencia, todo en letras) \_\_\_\_\_, vecino (a) de (indicar dirección exacta) \_\_\_\_\_, portador (a) de la cédula de identidad / residencia número (todo en letras) \_\_\_\_\_, en su condición de (cargo en la empresa) \_\_\_\_\_, con facultades de \_\_\_\_\_ de la Sociedad Anónima (nombre completo de la sociedad) \_\_\_\_\_, con cédula de Persona Jurídica número (todo en letras) \_\_\_\_\_, sociedad inscrita en la Sección Mercantil del Registro Público, al tomo, folio, asiento (todo en letras) \_\_\_\_\_, propietario de la Agencia Tour Operadora denominada (nombre de la agencia) \_\_\_\_\_ ubicada en (indicar dirección exacta) \_\_\_\_\_, teniendo conocimiento de los alcances de la legislación que rige la operación de mi agencia,

**DECLARO BAJO FE DE JURAMENTO**, ante los testigos (si los hay, no es obligatorio, pero si los hay debe anotarse el nombre completo y las calidades) \_\_\_\_\_, conociendo que de no decir la verdad, podría incurrir en falso testimonio y el perjurio sancionadas con pena de prisión según el Código Penal y advertido (a) por el sucrito Notario (a) de la trascendencia de sus manifestaciones declaro lo siguiente:

**PRIMERO:** Que la EMPRESA categoría Parque Temático Sostenible, aspirante a recibir el Certificado para la Sostenibilidad Turística, conocido por las iniciales "CST", se encuentra a derecho con la legislación vigente, especialmente con aquella que se refiere a las siguientes regulaciones según corresponda a nuestra operación:

1. Recomendaciones sobre la conservación de los bienes culturales que la ejecución de obras públicas o privadas pueda poner en peligro. Dadas por la Conferencia General de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, el 22 de noviembre 1968. Ley N° 4711, del 13 de enero de 1971.
2. Convención sobre las medidas que deben adoptarse para prohibir e impedir la exportación e importación de propiedad ilícita de bienes culturales, Ley N° 7526, aprobada el 5 de julio de 1995. Rige a partir del 16 de agosto de 1995.
3. Convención de Defensa del Patrimonio Arqueológico, Histórico, Artístico de las Naciones Americanas. Convención de San Salvador, Ley N° 6360, ratificada el 20 de agosto de 1979. Rige a partir del 21 de septiembre de 1979.
4. Convención sobre la protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural. Ratificada el 26 de octubre de 1976. Ley N° 5980, rige a partir del 24 de diciembre de 1976.
5. Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestres (CITES), Ley N° 5605 de 22 de octubre de 1974.
6. Ley que Regula Propiedad, Explotación y Comercio de Reliquias Arqueológicas y su reglamento, Ley N° 7 del 6 de octubre de 1938.
7. Ley Constitutiva de la Caja Costarricense de Seguro Social, n.º 17 de 22 octubre de 1943 y sus reformas.
8. Ley de Patrimonio Histórico Arquitectónico de Costa Rica, Ley N° 7555 del 29 de octubre de 1995.
9. Ley sobre la Zona Marítimo Terrestre, Ley N° 6043 del 2 de marzo de 1977 y sus reformas.
10. Ley de Conservación de la Vida Silvestre, Ley N° 7317 del 30 de octubre 1992 y sus reformas.
11. Ley Orgánica del Ambiente, Ley N° 7554 del 04 de octubre de 1995 y sus reformas.
12. Ley sobre Patrimonio Nacional Arqueológico, Ley N° 6703 del 28 de diciembre de 1981 y sus reformas.
13. Ley Forestal, Ley N° 7575 del 13 de febrero de 1996 y sus reformas.
14. Ley de Aguas, Ley N° 276 del 27 de agosto de 1942 y sus reformas.
15. Ley General de Salud, Ley N° 5395 del 30 de octubre de 1973 y sus reformas.
16. Ley para la Gestión Integral de Residuos N° 8839 del 24 de junio del 2010.
17. Regulaciones para la caza menor y caza mayor fuera de las áreas silvestres protegidas y de la pesca en áreas silvestres protegidas, Decreto Ejecutivo N° 36515-MINAET del 28 de enero del 2011.
18. Reglamento a la Ley de Conservación de Vida Silvestre, Decreto N° 32633-MINAE de 20 de setiembre de 2005.
19. Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales, Decreto Ejecutivo n° 33601 del 09 de agosto del 2006 y sus reformas.
20. Reglamento para la Regulación del Uso Racional de la Energía, Decreto Ejecutivo 25584-MINAE-H-MS del 24 de octubre de 1996.
21. Reglamento General para el otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud, Decreto Ejecutivo N° 34728-S del 28 de mayo de 2008.
22. Reglamento para la Prevención de la Contaminación Visual, Decreto Ejecutivo N° 35860 del 26 de febrero del 2010.

Es preciso aclarar que la anterior es legislación que se considera de especial importancia para efectos de la norma PTS, sin embargo, los parques temáticos, deberán cumplir con toda la normativa que les sea aplicable a su actividad, aún y cuando no esté expresamente incluida en la declaración jurada de la norma CST-PTS.

**TERCERO:** Asimismo, me comprometo a mantener esta condición por el tiempo de vigencia del Certificado y cumplir con los términos de la normativa antes indicada, por ser esto requisito sine qua non para obtener el Certificado para la Sostenibilidad Turística.

**CUARTO:** Que señalo como medios y dirección para recibir notificaciones relacionadas con el trámite de obtención del Certificado para la Sostenibilidad Turística, así como para cualquier acto o resolución que en el futuro y una vez otorgado el mismo, puedan afectar a la empresa, los siguientes: el número de facsímile, la dirección de correo electrónico y la siguiente dirección física: Me comprometo además a comunicar por escrito al Instituto Costarricense de Turismo de cualquier cambio de estos medios y dirección señalados, de lo contrario acepto ser notificado en cualquier lugar o medio que conste en el expediente.

Es todo. Expido un primer testimonio. Leído lo escrito a la declarante, dice que lo aprueba y juntos firmamos en la ciudad de \_\_\_\_\_, a las \_\_\_\_\_ horas con \_\_\_\_\_ minutos del (día) \_\_\_\_\_ de (mes) \_\_\_\_\_ del (año) \_\_\_\_\_. (La firma debe transcribirse en caso que firme con el nombre o si la firma es ilegible debe ponerse tan sólo la palabra "ilegible"; luego firma el notario.—

LO ANTERIOR ES COPIA FIEL Y EXACTA DE LA ESCRITURA NUMERO \_\_\_\_\_ VISIBLE AL FOLIO \_\_\_\_\_ FRENTE / VUELTO DEL TOMO \_\_\_\_\_ DEL PROTOCOLO DEL (LA) SUSCRITO (A) NOTARIO (A). CONFRONTADO CON SU ORIGINAL RESULTO CONFORME Y LO EXPIDO COMO PRIMER TESTIMONIO A LA MISMA HORA, FECHA Y LUGAR DEL OTORGAMIENTO DE LA MATRIZ.

**Timbres-firmas y sellos correspondientes. (DEBE SER FIRMADA POR UN NOTARIO PÚBLICO)**

**Las declaraciones deben de venir AUTENTICADAS POR EL ABOGADO, esto significa: firma, sello de agua, timbres y código de barras.**

## **CST-PTS**

**ENTORNO FÍSICO BIOLÓGICO  
GESTION Y OPERACIÓN DEL SERVICIO  
ENTORNO CLIENTE  
ENTORNO SOCIO-ECONÓMICO**

**DEPARTAMENTO SOSTENIBILIDAD TURISTICA**





## ENTORNO FÍSICO BIOLÓGICO

1. Políticas y programas de la empresa	Ponderación	SI	NO	N/A
1.1 La empresa ha establecido en su operación políticas de sostenibilidad.	<b>2</b>			
1.2 La empresa ha confeccionado un documento para divulgar y hacer de conocimiento general los alcances de las políticas de sostenibilidad.	<b>2</b>			
1.3 La empresa da prioridad a los proveedores de servicio de aquellas empresas que claramente practican un desarrollo sostenible.	<b>3</b>			
1.4 La empresa cuenta con una persona responsable para dar seguimiento a los programas de sostenibilidad turística.	<b>1</b>			
<p><b>¿Por qué?</b> Una política es una directriz establecida para orientar las ideas y las acciones de una empresa en pro de la consecución de objetivos relativos a la sostenibilidad</p> <p>Las políticas de la empresa deben considerar el medio ambiente en el que operan como un elemento fundamental e integral en su operación.</p> <p>En las políticas se estipula lo que se debe y puede hacer ante las actividades diarias que se ejecutan en la empresa. Son objetivos, guías para la acción. La idea de tener políticas claramente establecidas es que permitan, de una manera ordenada, generar proyectos y programas integrales que unan la operación de la empresa con elementos de sostenibilidad.</p> <p><b>¿Qué se espera?</b> Una política es una directriz establecida para orientar las ideas y las acciones de una empresa en pro de la consecución de objetivos relativos a la sostenibilidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Que la empresa valore la importancia del entorno ambiental.</li> <li>• Que la empresa conozca y mitigue los impactos ambientales negativos potenciales.</li> <li>• Que la empresa cuente con un documento que oriente sus pasos en materia de políticas ambientales.</li> </ul> <p><b>Prácticas recomendadas</b> Diseñar y actualizar (permanentemente) políticas de operación para la empresa inspiradas en los valores de la sostenibilidad en el campo sociocultural, económico y ambiental.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informarse permanentemente sobre las técnicas, normas, lineamientos o políticas desarrollo sostenible promovido por las organizaciones oficiales a nivel nacional e internacional.</li> <li>• Elaborar periódicamente un documento para divulgar y hacer de conocimiento general los alcances de las políticas de sostenibilidad, conservando las siguientes características para su elaboración:</li> </ul>				

- Documento breve, entretenido.
- Que muestre innovaciones y progresos de la propia empresa y otras empresas en materia de sostenibilidad.
- Que presente un equilibrio entre lo gráfico y lo textual.
- Que muestre las ventajas y ganancias que ha obtenido la empresa aplicando esas políticas.
- Asignar a un encargado, u oficina de la empresa, la tarea de elaboración y revisión del documento de divulgación.
- Mantener un registro actualizado de proveedores de servicios que practiquen en su gestión los principios del desarrollo sostenible. Para esto se recomienda verificar las siguientes condiciones:
  - El proveedor debe estar suscrito (base de datos) a algún sistema de certificación de sostenibilidad nacional o internacional, por ejemplo: CST, Bandera Ecológica, Normas ISO 14000, entre otros.
  - El proveedor debe destacarse por aplicar prácticas de protección del medio ambiente.
  - La empresa debe ser reconocida oficial o popularmente por su proyección para el bien social.

#### **Procedimientos para el diseño de políticas:**

- Establecer la misión y visión mediante declaraciones cortas (un párrafo a lo sumo) en el que se resume la razón de ser de la empresa y sus valores, haciendo énfasis en lo que se cree y en lo que se quiere llegar a ser.
- Informarse y documentarse sobre los principales problemas de tipo ambiental, social y cultural que están afectando el medio ambiente en que se desenvuelve la empresa.
- Analizar y discutir con expertos, personal de la empresa y actores del entorno las causas y efectos de los problemas enfocados.
- Derivar posibles soluciones o contribuciones a la solución de los problemas enfocados.
- Diseñar la forma o mecanismo de aplicación de la línea política derivada de los pasos anteriores.
- Diseñar las políticas.

Estas son guías de acción u objetivos que tratan de concretizar los elementos incluidos en la misión. En las políticas se estipula lo que debe y puede hacerse ante las actividades diarias que se ejecutan en la empresa con su actividad temática. En este sentido pueden existir políticas de compras, de servicio, de calidad, de ahorro, entre otros.

#### **Desarrollo Sostenible:**

Desarrollo que satisface las necesidades actuales de las personas, sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer las suyas. Considera tres componentes: económico, social, cultural y ambiental.

Es decir, que el desarrollo del país no puede basarse en una explotación desmedida de los recursos (naturales, culturales, sociales, entre otros) para cubrir las carencias de la población (alimentación, vivienda, salud, empleo), porque estos recursos son la única plataforma, con la que cuentan las futuras generaciones de este país para poder satisfacer sus propias necesidades.

Por su parte la ONU (2002:172) señala, que “el desarrollo sostenible no tiene por qué esperar a los grandes avances tecnológicos del mañana. Las políticas, la ciencia y las tecnologías ecológicas que hoy tenemos a nuestra disposición son un buen punto de partida (...) Se dice que todo tiene su época. Hoy día, el mundo necesita entrar en una época de transformación, una época de buena administración...”

<b>2. Prevención de impactos</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
2.1 La empresa ha identificado en las rutas turísticas o corredores biológicos la forma cómo su operación afecta el medio ambiente.	1			
2.2 La empresa tiene un programa para reducir sus impactos ambientales a través de planes correctivos específicos y monitorea los resultados.	1			
2.3 La empresa, en los requisitos de calidad que solicita a sus proveedores, incluye aspectos ambientales como criterios por evaluar.	3			
2.4 La empresa desarrolla mecanismos para cumplir con la legislación aplicable, la cual divulga a su personal y proveedores.	3			
2.5 La empresa tiene su propia normativa ambiental y vela por su cumplimiento.	3			

### **¿Por qué?**

El impacto negativo sobre el medio ambiente provocado por una empresa con actividad temática tiene consecuencias directas e indirectas sobre su sostenibilidad económica.

### **¿Qué se espera?**

Que la empresa respete, valore, conserve el entorno donde se encuentra inmersa, que identifique, conozca y mitigue los impactos negativos potenciales a lo interno y externo, en coordinación con los sectores públicos, privados y no gubernamentales.

Que la empresa conozca las formas de impacto que se producen en el desarrollo de sus actividades y que plantee una solución programada y viable a estos problemas.

Que la empresa se involucre y participe activamente en la solución de los problemas ambientales tanto a nivel regional, como local.

### **Prácticas Recomendadas**

- Diseñar, elaborar, implementar un plan en donde se estipulen las principales normas de gestión y operación de la empresa en materia ambiental, que permita más o mejor calidad y cantidad de agua, aire, tierra, mejores vistas escénicas acordes con el entorno,

más cobertura vegetal, boscosas, fauna más accesible, conservación de su hábitat, infraestructura con diseños más sostenibles, bioclimáticos (diseño de edificaciones teniendo en cuenta las condiciones climáticas, aprovechando los recursos disponibles (sol, vegetación, lluvia, vientos) para disminuir los impactos ambientales, intentando reducir los consumos de energía), reducción de costos de operación por ahorro de agua, energía e insumos, entre otros.

- Realizar un seguimiento y control a los impactos y los resultados de las acciones para su mitigación por medio de matrices, como actividad paralela a las actividades diarias de la empresa.
- La evaluación de estas acciones de mitigación debe mostrarse con indicadores cuantitativos y / o cualitativos.
- Respetar y promover la legislación y reglamentos pertinentes nacionales e internacionales, en materia ambiental.
- Algunos ejemplos de Normativa Ambiental: Ley de Uso, Manejo y Conservación de Suelos No. 7779 del 23 de abril de 1998, Ley Orgánica del Ambiente. Ley N° 7554 del 4 de octubre de 1994, Ley General de Salud. Ley N° 5395 del 23 de octubre de 1973, Ley de Conservación de la Vida Silvestre. Ley N° 7317 del 30 de octubre de 1992, Ley Forestal Ley N° 7575 del 13 de febrero de 1993, Reglamento sobre Emisión de Contaminantes Atmosféricos provenientes de Calderas. Decreto Ejecutivo No. 30222-S-MINAE, Ley Gestión Integral de Residuos No. 8839, 25 de mayo 2010, Decreto Ejecutivo NO. 33601 MINAE-S, Reglamento de Vertido y Rehúso de Aguas Residuales, Ley de Biodiversidad No. 7788 del 23 de abril de 1998, Ley de Aguas No. 276 del 26 de agosto de 1942 y el Proyecto de Ley del Recurso Hídrico. Expediente No. 14.585, CITES: Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestres Elaborado, 2006, entre otras.
- Contar con el apoyo activo de la Gerencia, de tal manera que sea visible la misión, visión, políticas, objetivos estratégicos y planes operativos.

### **¿Qué es un impacto ambiental?**

Cualquier cambio en el ambiente, adverso o beneficioso, que resulta de las actividades, productos o servicios de una organización.

Son los cambios de una variable ambiental como resultado de la intervención humana, en comparación con lo que hubiese ocurrido si la situación no se hubiese producido, teniendo como resultado consecuencias positivas y/o negativas.

### **Desempeño Ambiental:**

Resultados medibles del sistema de gestión ambiental, relacionados con el control de impactos de las actividades, los productos y servicios de una organización, basados en su política, objetivos y metas ambientales.

### **¿Qué es monitoreo y seguimiento?**

Es la aplicación de técnicas de investigación en la realización del estudio de algún aspecto ambiental, para señalar las causas y consecuencias actuales y futuras del impacto, por medio de técnicas de observación, identificando los diferentes factores que intervienen en el proceso y procurando su corrección o prevención.

**Ley Orgánica del Ambiente, artículo 2. Principios:**

- El ambiente es patrimonio común de todos los habitantes de la Nación, con las excepciones que establezcan la Constitución Política, los convenios internacionales y las leyes. El Estado y los particulares deben participar en su conservación y utilización sostenibles, que son de utilidad pública e interés social.
- Todos tiene derecho a disfrutar de un ambiente sano y ecológicamente sostenible para desarrollarse, así como el deber de conservarlo, según el artículo 50 de nuestra Constitución Política.

<b>3. Protección al medio natural</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
3.1 La empresa apoya organizaciones regionales o locales, que trabajan activamente sobre la problemática ambiental.	<b>2</b>			
3.2 La empresa estimula la colaboración de sus clientes finales para la protección ambiental de las zonas que visita.	<b>2</b>			
3.3 La empresa está participando activamente en programas consolidados que busquen la eficiencia en su operación desde el punto de vista ambiental.	<b>2</b>			
3.4 La empresa, mediante acciones concretas, evita y denuncia la comercialización, extracción y cautiverio ilegal de animales y plantas silvestres vedados por la ley por parte de sus prestadores de servicios y turistas en general.	<b>3</b>			
3.5 La empresa, no mantiene especies animales silvestres en cautiverio y mediante acciones concretas, desestimula la alimentación artificial (directa o indirecta) a los animales silvestres.	<b>2</b>			
3.6 La empresa cumple con la capacidad de carga establecida en las áreas silvestres protegidas y/o arqueológicas.	<b>3</b>			

**¿Por qué?**

Nuestro entorno natural es el principal componente del producto turístico, por lo que este hecho, aunado a muchas otras labores como, la protección de los recursos naturales y culturales, garantizará un producto satisfactorio a las expectativas del turista.

**¿Qué se espera?**

- Que la protección se constituya en una actividad más de la empresa.
- Que la empresa desarrolle estrategias de protección propias.
- Un mejoramiento en la calidad del producto turístico ofrecido por la empresa.

**Prácticas Recomendadas**

Llevar un archivo de comunicaciones escritas, cartas u otros que demuestren el apoyo que brinda la empresa a las organizaciones regionales o locales que protegen el medio ambiente.

- Incluir en la información que se da por escrito al turista un llamado directo a que todas sus acciones contribuyan con la protección ambiental en las regiones que visita. Asimismo, instruir sobre la prohibición de la extracción, cautiverio y comercialización ilegal de animales y plantas silvestres.

- Capacitar a todos los funcionarios, y en especial a los guías, en el conocimiento y denuncia de la extracción, cautiverio y comercialización ilegal de especies y productos de flora y fauna vedados por la ley.
- Hacer clara reseña, dentro del material escrito de información y en el contenido de las charlas, sobre las consecuencias negativas que puede acarrear la alimentación de animales silvestres.

### ¿Por qué no alimentar a los animales silvestres?

#### Porque esta práctica puede causar:

- Problemas en la salud por contaminación o contagio por el intercambio de alimentos.
- Surgimiento de dependencia alimentaria.
- Pérdida de aspectos del comportamiento natural.
- Alteración de los procesos metabólicos.

### ¿Qué es capacidad de carga turística?

La capacidad de carga de visitantes se refiere a la capacidad biofísica y social del entorno con respecto a la actividad turística y su desarrollo. Representa el máximo nivel de uso por visitantes que un área puede mantener. Se puede definir la capacidad de carga ambiental como la posibilidad que posee un ecosistema de mantener organismos mientras conserva su productividad, adaptabilidad y capacidad de regeneración. Representa el límite de la actividad humana: si este es excedido, el recurso se deteriorará y, por ende, repercutirá en la calidad y satisfacción de la experiencia del turista y en la calidad de vida de los locales.

4. Emisiones y desechos	Ponderación	SI	NO	N/A
4.1 La empresa mantiene por escrito un estricto control periódico en forma de registro sobre la composición de sus aguas residuales.	1			
4.2 La empresa cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales y garantiza una disposición adecuada sin alterar el medio ambiente.	3			
4.3 La empresa adiciona catalizadores biológicos al sistema de tratamiento biológico y a las trampas de grasa, para mejorar la calidad de sus aguas residuales y esto consta en sus bitácoras.	3			
4.4 La empresa cuenta con la certificación de la calidad de aguas residuales otorgado por la autoridad competente.	2			X
4.5 Las aguas tratadas (residuales) se están reutilizando apropiadamente (cuenta con los permisos del Ministerio de Salud). Ley de uso y rehuso de vertidos 33601-MINAE-S.	2			
4.6 La empresa asegura la adecuada disposición de los desechos generados en los tours.	2			
4.7 La empresa denuncia ante las autoridades competentes cualquier fuente de contaminación en su zona de influencia y en los alrededores y / o tiene un protocolo de denuncia por si se presenta el caso.	2			

4.8 La empresa ha desarrollado las políticas y los mecanismos para asegurar que los vehículos de transporte que utiliza según su categoría cumplen con la normativa dispuesta para tal fin.	2			
4.9 La empresa ha desarrollado las políticas y los mecanismos de control para asegurar que los vehículos de transporte acuático y/o aéreo que utiliza cumplen con la normativa dispuesta para tal fin.	3			
4.10 La empresa utiliza innovaciones en su operación que le permite contaminar menos.	2			

### ¿Por qué?

Contar con sistemas para el tratamiento de desechos reduce notablemente el impacto que pueda ocasionar cualquier sustancia o material con capacidad de modificar las características físicas y químicas del agua, aire o el suelo.

Se debe denunciar porque constituye una obligación ciudadana velar por la conservación del ambiente (ver código ambiental) y de la salud pública (ver la ley de salud).

El importante papel de los vehículos de transporte, tanto acuático como terrestre y aéreo, involucra un constante uso de las unidades, en el que la revisión técnica de estas asegura que minimizarán el impacto al ambiente.

La innovación es un recurso del cual se puede valer la empresa para cumplir de manera más eficiente, económica y adecuada a su realidad, las tareas relacionadas con la protección del medio ambiente y la salud.

Uno de los más grandes obstáculos con los que se enfrenta la persona, empresa o entidad que trata de evitar los impactos negativos de las actividades humanas, es la inexistencia de suficientes y adecuadas técnicas, tecnologías y procedimientos de aplicación universal o particular con ese propósito. De aquí la importancia de auspiciar y estimular las innovaciones en el campo del manejo y protección ambiental.

### ¿Qué se espera?

- Que la disposición final de los desechos producidos en las actividades de la empresa no cause impactos negativos en la salud humana y en el entorno y puedan, más bien, constituirse en factor de generación de trabajo y ganancias.
- Que los empresarios y trabajadores de las empresas turísticas sean conscientes de la necesidad y de la obligación de la denuncia y participen activamente en la tarea de protección del medio ambiente y la salud.
- Que los vehículos estén en perfecto estado mecánico y no generen emanaciones ni pérdida de fluidos sintéticos contaminantes que puedan perjudicar la salud ambiental y de los visitantes dentro de los circuitos turísticos.
- Que la empresa sea capaz de enfrentar el desarrollo de técnicas, tecnologías y procedimientos para el control ambiental de forma autónoma y sostenible.

### Prácticas Recomendadas

Instaurar un programa de manejo de desechos sólidos y líquidos que se generen en los tours, fundamentado en la reutilización de los desechos orgánicos y no orgánicos.

- Mantener un contacto permanente con Programas de Manejo de Desechos en Destinos Turísticos.
- Instalar o construir sistemas de tratamiento para aguas residuales que permitan alcanzar los estándares de calidad necesarios para salvaguardar la salud y el medio ambiente.
- Monitorear la composición y calidad de las aguas residuales con base en los estándares fijados para este propósito.
- Tener y actualizar el Certificado de Calidad de agua servidas emitido por el Ministerio de Salud.
- Conservar de forma ordenada las copias de comunicaciones o escritos que han sido remitidas o recibidas en el proceso de denuncia.
- Instruir al personal y al cliente sobre la importancia del acto de denuncia de las violaciones a las leyes ambientales y de salud pública.
- Mantenerse informado y en contacto con la estructura institucional encargada de la vigilancia y seguridad en comunidades y áreas silvestres.
- Asegurarse de contar con las pruebas documentales y gráficas que permitan plantear la denuncia con la debida consistencia.
- Conocer y difundir los contenidos de la Ley General de Salud en materia de sanciones a los delitos e infracciones relacionados con la conservación del medio ambiente, contenidos en dicha ley, número 5395. Igualmente, lo concerniente a la Ley General del Ambiente, número 7554, en su capítulo de sanciones.

Organizar una revisión periódica de las unidades vehiculares, sobre todo si se exponen a algún tipo de terreno con accidentes geográficos, o bien a algún factor corrosivo como el agua de mar en el caso de los vehículos acuáticos.

- Procurar un consumo razonable y seguro de los productos básicos para el funcionamiento del vehículo, como lo son la gasolina, lubricantes y el aceite.
- Revisar la estructura mecánica de cada unidad para notar algún posible desperdicio de fluidos que pudiera estar afectando la naturaleza dentro de la infraestructura turística.
- Dar prioridad al uso de vehículos que no generen contaminación y que no desperdicien combustible ni lubricantes. Si el vehículo utiliza gasolina, utilizar una que evite la emisión nociva de gases.
- Elaborar instructivos (rótulos, afiches o folletos) con directrices y políticas relacionadas con la compra, uso y mantenimiento de vehículos acuáticos, terrestres y aéreos para el servicio turístico y la operación de la empresa, fundamentados en los siguientes propósitos:
  - Que se conserve en perfecto estado todo vehículo usado.
  - Que no contaminen el medio ambiente natural.
  - Que economicen al máximo el consumo de hidrocarburos y repuestos.
  - Introducir dentro del manual de compras, políticas para la escogencia de proveedores de servicios de transporte en relación con los criterios antes mencionados.

La empresa puede contar con un programa de incentivos y premios para impulsar la actitud innovadora entre su personal.



- La empresa investiga sobre técnicas, tecnologías y procedimientos sostenibles aplicados por otras empresas para evitar la contaminación, en diferentes regiones o países, y los adapta creativamente a la realidad local.
- Es necesario informarse permanentemente mediante catálogos, revistas, Internet, etc., sobre los avances e innovaciones más recientes en materia de manejo empresarial sostenible.
- La empresa utiliza tecnología de punta en el equipo o maquinaria, lo que le permite minimizar la contaminación.

### **Información Varios:**

#### **Los estándares de calidad:**

Son fijados por el Estado y aplican para cualquier empresa, independientemente de su ubicación, actividad. Una referencia sobre los estándares se encuentra en el Decreto Ejecutivo N° 26042-S-MINAE, publicado el 19 de junio de 1997, en *La Gaceta* N 117.

La Ley Orgánica del Ambiente, en su capítulo XV, establece las obligaciones de las autoridades y los ciudadanos en materia de contaminación: artículos del 59 al 72.

Ley Orgánica del Ambiente, Capítulo XIX. Sanciones.

Artículo 98. Imputación por daño al ambiente. El daño o contaminación al ambiente puede producirse por conductas de acción u omisión y le son imputables a todas las personas físicas o jurídicas que la realicen.

(Véase artículos 98 a 102).

Capítulo XX. Contralor Ambiental.

Artículo 102. Se crea el cargo de contralor del ambiente, adscrito al despacho del ministro del Ambiente y Energía, quién lo nombrará. Su tarea será vigilar la aplicación correcta de los objetivos de esta ley y de las que, por su naturaleza, le correspondan. Estará obligado a denunciar cualquier violación de esta ley y las conexas ante la Procuraduría Ambiental y de la Zona Marítima Terrestre, así como ante el Ministerio Público.

Ley General de Salud: Libro I, título III, capítulo 1, artículo 278:

Todos los desechos sólidos que provengan de las actividades corrientes personales, familiares o de la comunidad y de operaciones agrícolas, ganaderas, industriales o comerciales, deberán ser separados, recolectados, acumulados, utilizados cuando proceda y sujetos a tratamiento o dispuestos finalmente, por las personas responsables a fin de evitar o disminuir en lo posible la contaminación del aire, del suelo o de las aguas. (ver artículos 278 a 284).

Libro I, título III, capítulo III, artículo 285:

Las excretas, las aguas negras, las servidas y las pluviales, deberán ser eliminadas adecuada y sanitariamente a fin de evitar la contaminación del suelo y de las fuentes naturales de agua para el uso y consumo humano, la formación de criaderos de vectores y enfermedades y la contaminación del aire mediante condiciones que atenten contra su pureza o calidad. (véase artículos del 285 al 292).

Ley General de Salud

Delitos contra la salud:

Libro III, título I, capítulo 1, artículos 270 a 372.

De las contravenciones:

Libro I, título III, capítulo III, artículo 373 a 384.

**Según la Ley de Tránsito y el Decreto 30184 – MOPT.**

La revisión técnica de los vehículos es requisito obligatorio para circular y para realizar trámites administrativos tales como pagar el derecho de circulación, inscribir el vehículo en el registro correspondiente, cambio de características del vehículo, etc.

Artículo 31, Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres No 7331 del 13 de abril de 1993, publicada en el diario oficial *La Gaceta* No 76 del 22 de abril de 1993.

Decreto 17266 – MOPT del 23 de octubre de 1986, Reglamento de Dispositivos de Seguridad en Vehículos Automotores, publicado en el diario oficial *La Gaceta* No 215 del 12 de noviembre de 1986.

Decreto 28280 – MOPT- MINAE – S, del 28 de octubre de 1999, Reglamento para el control y revisión técnica de las emisiones de los gases contaminantes producidas por vehículos automotores, publicado en el diario oficial *La Gaceta* No 236 del 6 de diciembre de 1999.

**Catalizador:**

Un catalizador es una sustancia (compuesto o elemento) capaz de acelerar (catalizador positivo) o retardar (catalizador negativo o inhibidor) una reacción química, permaneciendo éste mismo inalterado (no se consume durante la reacción). A este proceso se le llama catálisis.

Los catalizadores no alteran el balance energético final de la reacción química, sino que sólo permiten que se alcance el equilibrio con mayor o menor velocidad. Muchos de los catalizadores actúan alterando superficies permitiendo encontrarse y unirse o separarse a dos o más reactivos químicos. En el mundo natural hay catalizadores biológicos o biocatalizadores, los más importantes son las enzimas, de naturaleza proteica aunque también existen ácidos ribonucleicos con capacidad catalítica, denominados ribozimas.

**Biocatalizador:**

Un biocatalizador es un catalizador de las reacciones bioquímicas de los seres vivos. Se consideran biocatalizadores las enzimas, las hormonas y las vitaminas.

Un biocatalizador reduce la energía de activación de una reacción química, haciendo que ésta sea más rápida o más lenta. Cada reacción química en un ser vivo, ya sea unicelular o multicelular, requiere la presencia de uno o más biocatalizadores (enzimas), pues si no existieran éstas ocurrirían en desorden total.

**Innovación:**

El término ´ innovaciones´ se refiere, entre otros, a tecnología de punta en la maquinaria o el equipo que se utiliza, de origen propio o ajeno, lo que permite minimizar la contaminación (sónica, del aire o por hidrocarburos). Ejemplo: motores fuera de borda eléctricos o de cuatro tiempos.

**Generación de iniciativas:****Programa de Manejo de Desechos en Destinos Turísticos**

Es una iniciativa auspiciada, mediante la cual se organizan y realizan talleres con los empresarios y comunidades turísticas. El objetivo de estos talleres es capacitar al empresario turístico y a la población en general, para el desempeño adecuado en los procesos de generación, separación, disposición y reutilización de los diferentes tipos de desecho que se generan en cada localidad.

Los principios fundamentales que rigen este programa son:

- Promover el uso eficiente de materiales, insumos y energías.
- Promover la disposición y separación de los diferentes tipos de desechos generados.
- Propiciar capacidades para la reutilización de los desechos aprovechables.

5. Manejo eficiente de los recursos	Ponderación	SI	NO	N/A
5.1 La empresa realiza acciones permanentes para ahorrar agua y en ellas participa activamente el personal.	2			
5.2 La empresa realiza acciones permanentes para ahorrar energía y en ellas participa activamente el personal.	2			

**¿Por qué?**

La sostenibilidad de una empresa turística guarda íntima relación con los principios del desarrollo sostenible, que proponen una manera de actuar orientada al uso racional de los recursos energéticos y acuíferos en la naturaleza.

El ahorro de agua y de energía son actividades indispensables para el desarrollo sostenible de cualquier país. El encarecimiento de los combustibles fósiles y la problemática de contaminación generada por estos, son razones suficientes para buscar formas de energía limpias y hacer un uso eficaz de estas. Asimismo, el agua constituye hoy en día el recurso natural de uso masivo más importante del mundo, y a su vez, el más amenazado. En general las prácticas de ahorro son exitosas cuando responden a planes concertados y preestablecidos inspirados en la sostenibilidad del desarrollo.

**¿Qué se espera?**

Que las empresas contribuyan y se beneficien con los esfuerzos de conservación de los recursos hídricos y energéticos.

Que la empresa invierta y solicite a sus proveedores, prácticas y tecnologías eficientes en el consumo de energía y agua dentro de los circuitos turísticos, para promulgar el ejemplo de ahorro y bajar el impacto a la naturaleza a nivel regional y nacional.

Aumentar la conciencia y conocimiento entre el personal de la empresa y los visitantes sobre la necesidad de protección del agua y los recursos energéticos.

### **Prácticas Recomendadas**

- Incluir dentro del plan operativo anual la previsión para el desarrollo de campañas para el ahorro de energía y agua. Estas campañas deben contar con un plan y el respectivo financiamiento.
- Incentivar y promover el ahorro entre empleados y clientes a través del empleo de carteles, incentivos, gráficas u otros métodos que garanticen el interés y permanencia de la correspondiente campaña.
- Hacer un mantenimiento preventivo sobre la tubería del agua para asegurar su correcto funcionamiento. Elimine tubos, uniones y llaves en mal estado y hágalos una revisión periódica.
- Mantenga un registro sobre el particular.
- Haga mantenimiento preventivo sobre el equipo eléctrico para asegurar su correcto funcionamiento. Elimine cables y tomacorrientes en mal estado y haga revisión periódica sobre el cableado eléctrico.
- Desarrolle una campaña dirigida a empleados para promover el apagado de las luces cuando no se estén utilizando. Puede utilizar murales, folletos, recordatorios, signos u otros medios, colocándolos cerca de los interruptores o en otros sitios estratégicos.

El ahorro de agua y de energía son actividades indispensables para el desarrollo sostenible de cualquier país. El encarecimiento de los combustibles fósiles y la problemática de contaminación generada por estos, son razones suficientes para buscar formas de energía limpias y hacer un uso eficaz de estas. Asimismo, el agua constituye hoy en día el recurso natural de uso masivo más importante del mundo, y a su vez, el más amenazado. En general las prácticas de ahorro son exitosas cuando responden a planes concertados y preestablecidos inspirados en la sostenibilidad del desarrollo.

Utilice dispositivos para el ahorro de agua.

Algunos de estos son:

- Cabezales de bajo consumo para duchas.
- Aireadores para grifos.
- Tanques para inodoros de menor galonaje.
- Dams para inodoros. Productos diseñados para reducir la cantidad de agua que se utiliza en un tanque de inodoro.

Según la Ley Orgánica del Ambiente, No 7574, el agua y la energía constituyen recursos de interés social y estratégicos para el desarrollo sostenible del país, por lo que se les debe conservar, ahorrar y manejar responsablemente (véase cap. XXII y XIV).

<b>6. Consumo de productos</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
6.1 La empresa cuenta con procedimientos escritos y los aplica para asegurar la calidad ambiental y sanitaria de los productos que utiliza.	<b>2</b>			
6.2 En los servicios gastronómicos que brinda la empresa se fomenta el uso de productos biodegradables o biodegradables, orgánicos y/o reutilizables.	<b>2</b>			<b>X</b>
6.3 Los materiales impresos, incluyendo los de promoción e información, se imprimen en papel reciclado u otras fuentes de celulosa no tradicional y no contaminante.	<b>3</b>			
6.4 La empresa usa sistemas informáticos o reutiliza papel, lo que permite minimizar su empleo.	<b>2</b>			<b>X</b>

### **¿Por qué?**

La compra y utilización de productos debe reflejar la política de sostenibilidad de la empresa, que se fundamenta en el uso y reutilización de artículos e insumos ambientalmente compatibles.

### **¿Qué se espera?**

Que la empresa utilice bienes y servicios producidos bajo normas de sostenibilidad.

Promover un uso más eficiente de recursos, eliminando o disminuyendo al máximo la producción de desechos asociados con el consumo de productos y la reducción de impactos no deseados sobre el medio social y natural.

### **Prácticas Recomendadas**

Debe existir una política de compras en la cual se tomen en cuenta, además de los elementos corrientes como precio, distribución, entrega, volumen, entre otros, las consideraciones de carácter ambiental y social.

Disminución en la cantidad de desechos por medio de:

- Reducción de impactos por contaminación.
- Impulso a la producción con tecnología limpia.
- Reciclaje y reutilización como formas de ahorro.
- Utilización de los recursos estrictamente necesarios.
- Aumento de la eficiencia en el uso de productos.
- Incentivo a la producción local de bienes.

Asumir normas ambientales y sociales dentro de un plan de compras, como el que se muestra en el cuadro anterior, significa que se utilizarán proveedores y productos con los que se promueva, entre otras cosas:

- Elaborar una lista de productos aprobados para utilizar, de acuerdo con criterios sanitarios o ambientales explícitos.
- Contar, por escrito, con criterios de compra de productos, así como con un sistema de evaluación periódica de esos productos.

- Elaborar una política por escrito sobre la compra de productos biodegradables o sobre la utilización de empaques o utensilios reutilizables, y la verificación en campo de que esto se cumpla.
- Establecer como norma que los materiales de promoción y la información escrita que se entrega al turista, deben ser impresos en material reciclado u otra forma de celulosa no tradicional.
- Solicitar a los proveedores los certificados y fichas técnicas de los productos suministrados.
- Elaborar una política por escrito sobre la utilización de sistemas informáticos en la tramitación documental y sobre la reutilización del papel.

7. Prestación del servicio	Ponderación	SI	NO	N/A
7.1 La empresa tiene como política operar grupos pequeños en los tours que realiza a lo interno.	2			

**¿Por qué?**

Una política es una directriz establecida para orientar las ideas y las acciones de una empresa en pro de la consecución de objetivos relativos a la sostenibilidad.

Operar grupos pequeños asegura un manejo responsable de los turistas, pues no se sobrepasa la capacidad de carga preestablecida para cada infraestructura dentro de un circuito turístico, con lo cual no se daña el entorno natural y no pone en riesgo la seguridad de los visitantes.

**¿Qué se espera?**

Que la empresa cuente con una directriz establecida sobre la cantidad de turistas que integrarán los grupos, que lo aplique en la práctica cotidiana dentro del circuito, y que la dé a conocer tanto al personal de la empresa y a los turistas.

El manejo de visitantes en las diferentes áreas protegida debe ser rigurosamente planificado para alcanzar los objetivos de conservación por los cuales fue creada y, a la vez, lograr que los visitantes tengan una experiencia placentera y educativa que le satisfaga sus expectativas.

**Prácticas Recomendadas**

Privilegiar el diseño y operación de tours que involucran grupos reducidos de turistas, en especial si estos se desplazan dentro de áreas silvestres protegidas susceptibles de impacto.

- Generar un círculo de discusión periódica entre funcionarios clave sobre impactos actuales y potenciales que genera la actividad de la empresa.
- Obtener información relevante sobre los conceptos y técnicas de capacidad de carga para senderos, miradores y demás recursos paisajísticos e infraestructurales que utiliza la empresa.
- Capacitar a los guías para que conozcan la reglamentación básica de las áreas protegidas y puedan transmitirle al visitante la idea e importancia de acatar las normas en cuanto a la regulación del ingreso de personas.

En caso de áreas naturales propias, procurar ubicar en lugar visible un rótulo informativo-preventivo de las características del sendero, así como sobre la regulación de ingreso.

<b>8. Gestión Ambiental</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
8.1 La empresa tiene y protege un área de importancia natural o la tiene inscrita en algún programa de mejoramiento ambiental (Tomar más de dos hectáreas in situ)	<b>2</b>			
8.2 El área de importancia natural propiedad de la empresa se está manejando adecuadamente.	<b>2</b>			
8.3 La empresa contribuye de forma habitual con alguna área natural para su protección o mejoramiento.	<b>2</b>			
8.4 En el área de jardines la vegetación está compuesta en forma predominante por especies nativas del país	<b>2</b>			
8.5 Las especies nativas están debidamente identificadas con su respectiva taxonomía en el sitio idóneo.	<b>2</b>			
8.6 Se mantiene por escrito una pequeña reseña ilustrativa para efectos divulgativos sobre historia natural y el uso de las especies nativas rotuladas en las áreas verdes.	<b>2</b>			
8.7 Dentro de sus áreas la empresa promueve la generación de nichos ecológicos y corredores biológicos que permiten a la fauna silvestre transitar libremente y garantizan la continuidad vegetal, que puede servir para anidación, refugio o alimentación de la fauna silvestre.	<b>3</b>			
8.8 La empresa ha considerado como prioritaria la vegetación original o natural en la planificación paisajística.	<b>2</b>			
8.9 La empresa ha considerado los criterios de la arquitectura tradicional del lugar o arquitectura ecológica y su incidencia en el paisaje a la hora de realizar la infraestructura e instalaciones necesarias.	<b>3</b>			
8.10 En la infraestructura la empresa cumple las condiciones ambientales favorables en su diseño y funcionamiento. (aislamiento, ahorro energético, ahorro agua, Gestión de residuos, etc.)	<b>3</b>			
8.11 Para el mantenimiento de las áreas verdes se utilizan insumos amigables con el ambiente, evitándose el uso de abonos y plaguicidas químicos peligrosos.	<b>2</b>			
<p><b>¿Por qué?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es importante que las empresas turísticas amplíen el alcance de sus actividades, incidiendo positivamente y recogiendo frutos de una política de apoyo al desarrollo de áreas naturales protegidas.</li> <li>• La protección de áreas naturales o silvestres bajo diferentes sistemas de manejo, es un elemento básico si se quiere que el desarrollo sea sostenible. La empresa privada, en especial la turística, puede cumplir un destacado papel, sumando sus esfuerzos al apoyo y ampliación de la cobertura de zonas protegidas tanto públicas como privadas. Las empresas turísticas podrían de esta forma beneficiar los propósitos nacionales de protección, conservación y manejo para enriquecer el producto turístico del país.</li> <li>• Una reserva natural o reserva ecológica es un área protegida de importancia para la vida silvestre, flora o fauna, o con rasgos geológicos de especial interés que es protegida y</li> </ul>				

manejada por el hombre, con fines de conservación y de proveer oportunidades de investigación y de educación.

- Las áreas naturales representan un punto vital para la imagen turística del país.
- El turista debe sentir una congruencia absoluta entre las políticas de manejo del establecimiento de hospedaje y las áreas silvestres protegidas a las que se les invita a visitar.
- La flora y fauna constituyen junto con el paisaje donde desarrollan sus ciclos de vida (hábitat, reproducción, dispersión de frutos y semillas, competencia, depredaciones, entre otros), uno de los principales elementos de atracción del turista. La interacción de las especies silvestres no debe afectar negativamente la existencia de las poblaciones en sus medios naturales, los ecosistemas naturales se alteran lo mínimo posible y se rehabilitan, se hacen contribuciones compensatorias a la gestión de la conservación.
- Un corredor biológico es un espacio geográfico limitado que constituye un pasaje continuo entre paisajes, ecosistemas y hábitats naturales o modificados, que asegura el mantenimiento de la diversidad biológica y los procesos ecológicos y evolutivos, mediante la facilitación, tanto de la migración, como de la dispersión de especies de flora y fauna silvestres, asegurando de esta manera la conservación de las mismas, a largo plazo.
- Es necesaria la integración de los corredores biológicos al concepto de áreas protegidas, dado que las reservas de la biosfera, según la clasificación de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza y los Recursos Naturales (IUCN) son áreas de usos múltiples.
- Costa Rica ha destinado muchos recursos a la conservación del medio ambiente, y en 1999 estableció un programa para la consolidación del Corredor Biológico Mesoamericano, que tiene como objetivo general “contribuir a establecer un programa nacional de corredores biológicos para el fomento, uso, conservación y manejo de la biodiversidad”.
- El Corredor Biológico Mesoamericano (CBM), originalmente propuesto en 1996, constituye una interesante iniciativa para la libre circulación de animales y semillas a fin de conectar áreas valiosas desde el punto de vista de la biodiversidad.
- Los corredores biológicos están diseñados para proteger el conjunto de especies nativas y cumplir con las funciones básicas de conectividad al tiempo que se maximizan el uso sostenible del bosque y los beneficios derivados de los servicios ambientales.

#### **¿Qué se espera?**

- Que la totalidad de las empresas turísticas comprenda la importancia económica, social y ambiental de participar directa o indirectamente en la protección, conservación y manejo.
- Utilice especies autóctonas para fines paisajísticos y de restauración y adopta medidas para impedir la introducción de especies exóticas invasoras.
- Contribuya con la conservación de la biodiversidad, apoyando al estado y otras entidades en el mantenimiento y manejo de estas áreas.
- Fomente el uso de estas áreas apeguándose a las directrices y normas establecidas para tales propósitos.
- Evite alteraciones sobre el medio que repercutan en la flora y la fauna del lugar, evitando por ejemplo: iluminación excesiva, iluminación directa sobre espacios



naturales, tendidos eléctricos peligrosos, ruido excesivo, ruido sobre espacios naturales, actividades turísticas nocturnas en espacios naturales sin control o guía adecuados, animales domésticos en el área de influencia.

- Impedir la venta dentro del establecimiento de hospedaje, de plantas, animales en ninguna forma, incluyendo subproductos o artesanías fabricados a partir de ellos.
- Respetar y promover la legislación y reglamentos pertinentes nacionales e internacionales, en materia de protección de flora y fauna, por ejemplo: Ley Orgánica del Ambiente, Ley N° 7554 del 4 de octubre de 1994, Ley de Conservación de la Vida Silvestre, Ley N° 7317 del 30 de octubre de 1992, Ley de Biodiversidad No. 7788, Convenio de Cites, 1975, Ley de Parques Nacionales No. 6084, del 24 de agosto 1977.

### **Prácticas Recomendadas**

Procurar que las propiedades territoriales de la empresa cubiertas de bosques o ecosistemas naturales cumplan un papel en materia de protección, conservación o manejo ambiental.

- Adoptar como beneficiarias, con fines de protección y manejo, zonas protegidas públicas o privadas con importancia ecológica y turística.
- Hacer constar, por medios escritos, la colaboración o contribución que se brinda a las áreas protegidas propias o ajenas.
- Diseñar planes de manejo de las áreas protegidas propias y contribuir con el diseño y ejecución de los mismos en otras.
- Someter las áreas naturales propiedad de la empresa, a los regímenes correspondientes a sus características ecológicas y culturales.
- Establecer contacto con la Red Nacional de Reservas Privadas, a fin de procurar su apoyo y asesoría en el manejo de las áreas protegidas propias, o bien para proceder a contribuir con el manejo y protección de otras.
- Mantener un registro de información actualizado sobre aspectos generales de áreas silvestres protegidas, que constituya una fuente de información para educación y capacitación del personal.
- Fomentar la responsabilidad ambiental en los empresarios turísticos comprometidos, al educar en temas ambientales y sensibilizar tanto a los visitantes como a la población local.
- En el Plan de gestión ambiental se pueden incorporar medidas muy específicas o generales, tanto como diseño de políticas, planes de capacitación, hasta educación ambiental, reforestación, bio-remediación (cualquier proceso que utilice microorganismos, hongos, plantas o las enzimas derivadas de ellos para retornar un medio ambiente alterado por contaminantes a su condición natural), entre otros.
- Mantener información detallada sobre las áreas de conservación locales aledañas, o no, incluyendo como mínimo: ubicación, rutas de acceso, principales atractivos, facilidades, horarios de visita, capacidad, normas establecidas para la visita, entre otros.
- Capacitar y promover la legislación pertinente por ejemplo: Ley Orgánica del Ambiente No. 7554, Ley de Conservación de la Vida Silvestre No. 7317, Ley de Biodiversidad No. 7788, Ley Zona Marítimo Terrestre No. 6043, Ley Forestal No. 7575.
- Conocer de previo los diferentes criterios de capacidad de carga de los sitios que se visitan:

- Físicos: Niveles aceptables de congestión e impacto visual: punto al que se mantienen los sistemas ecológicos antes que se produzcan daños.
- Económicos: Volumen de turismo que genera beneficios óptimos sin distorsiones económicas para las comunidades locales.
- Socioculturales: Desarrollo turístico que puede absorberse socialmente sin detrimento del estilo de vida y las actividades de la comunidad local.
- Infraestructura: Disponibilidad suficiente de servicios e instalaciones.

Asociarse con grupos locales o nacionales para fomentar la conservación, a través de acuerdos de cooperación, implementación conjunta de programas, entre otros.

Siempre que sea posible, adquirir una reserva privada en los terrenos de su establecimiento o aledaño.

### **Conceptos**

#### **Diseño de Paisaje:**

El diseño del paisaje o diseño paisajístico es similar a la arquitectura paisajística. El diseño del paisaje se enfoca más en los méritos artísticos del diseño, mientras que la arquitectura paisajística envuelve el diseño artístico tanto como la ingeniería estructural.

El diseño del paisaje y la arquitectura paisajística toman en cuenta ambos, el terreno, el drenaje, el clima y otros asuntos, ya que supervivencia de las plantas dependen de éstos. La Arquitectura ~~de~~ paisajística puede requerir una licencia en algunos países. El establecimiento de las plantas en un paisaje durante un tiempo determinado no es considerado diseño paisajístico, aunque si es considerado como “Gestión del paisaje”. Diseño del paisaje y de jardines son considerados sinónimos. Arquitectura paisajística y diseño del paisaje pueden y debieran, abarcar el diseño de jardines, gestión del paisaje, ingeniería del paisaje, descripción del paisaje, paisajismo urbano, evaluación y planeamiento del paisaje.

#### **Paisaje:**

El paisaje, como componente del medio ambiente, es objeto de protección por parte de diversas leyes e instituciones nacionales e internacionales (UNESCO y Consejo de Europa).

#### **Jardín:**

Un jardín (del francés jardín, huerto), es una zona del terreno donde se cultivan especies vegetales, con posible añadidura de otros elementos como fuentes o esculturas, para el placer de los sentidos. En castellano se llamaba antiguamente huerto de flor para distinguirlo del huerto donde se cultivan hortalizas. La adopción de la palabra francesa hizo más fácil la distinción entre uno y otro vocablo.

#### **Nichos Ecológicos:**

En ecología, un nicho es un término que describe la posición relacional de una especie o población en un ecosistema o el espacio concreto que ocupa en el ecosistema. En otras palabras, cuando hablamos de nicho ecológico, nos referimos a la «ocupación» o a la función que desempeña cierto individuo dentro de una comunidad. Es el hábitat compartido por varias especies. Por ejemplo, el nicho ecológico de las ardillas es el de los animales que habitan en los árboles y se alimentan de frutos secos.

El concepto formal de nicho incluye a todos los factores bióticos y abióticos con los cuales el organismo se relaciona. Formalmente, el nicho ha sido descrito como un hiper volumen de n-dimensiones, donde cada dimensión corresponde a los factores antes descritos. De esta forma, el nicho involucra a todos los recursos presentes del ambiente, las adaptaciones del organismo a estudiar y cómo se relacionan estos dos (nivel de adaptación, eficiencia de consumo, etc.) El nicho ecológico permite que en un área determinada convivan muchas especies, herbívoras, carnívoras u omnívoras, habiéndose especializado cada una de ellas en una determinada planta o presa, sin ser competencia una de otras

**Corredor Biológico:**

Es un espacio geográfico limitado que constituye un pasaje continuo entre paisajes, ecosistemas y hábitats naturales o modificados, que asegura el mantenimiento de la diversidad biológica y los procesos ecológicos y evolutivos, mediante la facilitación, tanto de la migración, como de la dispersión de especies de flora y fauna silvestres, asegurando de esta manera la conservación de las mismas, a largo plazo.

**Arquitectura sustentable:**

La arquitectura sustentable, también denominada arquitectura sostenible, arquitectura verde, eco-arquitectura y arquitectura ambientalmente consciente, es un modo de concebir el diseño arquitectónico de manera sostenible, buscando aprovechar los recursos naturales de tal modo que minimicen el impacto ambiental de los edificios sobre el medio ambiente y sus habitantes.

Los principios de la arquitectura sustentable incluyen:

La consideración de las condiciones climáticas, la hidrografía y los ecosistemas del entorno en que se construyen los edificios, para obtener el máximo rendimiento con el menor impacto.

La eficacia y moderación en el uso de materiales de construcción, primando los de bajo contenido energético frente a los de alto contenido energético.

La reducción del consumo de energía para calefacción, refrigeración, iluminación y otros equipamientos, cubriendo el resto de la demanda con fuentes de energía renovables.

La minimización del balance energético global de la edificación, abarcando las fases de diseño, construcción, utilización y final de su vida útil.

El cumplimiento de los requisitos de confort higrotérmico, salubridad, iluminación y habitabilidad de las edificaciones.

Así el concepto del desarrollo sostenible se basa en tres principios

El análisis del ciclo de vida de los materiales.

El desarrollo del uso de materias primas y energías renovables.

La reducción de las cantidades de materiales y energía utilizados en la extracción de recursos naturales, su explotación y la destrucción o el reciclaje de los residuos.

Los productos fitosanitarios son herramientas que se emplean para mantener la buena salud de las plantas y los cultivos. Estas herramientas consisten en productos químicos, naturales o sintéticos, que ayudan a controlar las enfermedades, los insectos y las malas hierbas que atacan y destruyen las plantas y los cultivos.

Los productos fitosanitarios también se conocen con el nombre de plaguicidas o pesticidas y se clasifican según su toxicidad:

- Grado I, color rojo: extremadamente tóxico
- Grado II, color amarillo: altamente tóxico
- Grado III, color azul: moderadamente tóxico
- Grado IV, color verde: levemente tóxico

Dentro de los agroquímicos prohibidos (la docena sucia), se pueden citar:

DDT, Lindano, Los Drines, Paration, Paraquat Gramoxone, Tordon Basal-Tributon 60- Tordon 225e, Pentaclorofenol, DBCP, Dibromuro de Etileno (EDB), Cloridimeformo (CDF), Canfecloro.

Se recomienda el uso de Bioplaguicidas, que consiste en el control de organismos por medio de efectos biológicos y no por la toxicidad química de una sustancia. Poseen condiciones selectivas y biodegradables.

Los bioplaguicidas son productos derivados de animales, plantas, bacterias, hongos, virus y minerales para prevenir, repeler, eliminar o reducir los daños causados por las plagas, existen cinco tipos: Bioplaguicidas: microbianos (entomopatógenos), Macrobios (entomófagos), Botánicos (derivados de las plantas), Bioquímicos, Minerales.

Normativa relacionada: Ley de Protección Fitosanitaria No. 7664 de 1997, Reglamento para el Registro de Plaguicidas de Uso Doméstico e Industrial y Fertilizantes de uso Doméstico, Decreto Ejecutivo No. 30043-S del 2000, entre otros.

<b>9. CAMBIO CLIMATICO</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
9.1 La empresa cuenta dentro de su plan anual operativo con objetivos específicos para la implementación de acciones tendientes a mitigar las emisiones de gas efecto invernadero.	<b>3</b>			
9.2 Existe un programa de capacitación e información para sus colaboradores sobre la incidencia de la actividad turística en cambio climático.	<b>3</b>			
9.3 La empresa informa y orienta a los clientes acerca el cambio climático, las acciones que implementa y los invita a participar activamente.	<b>3</b>			
9.4 La empresa informa y orienta a su comunidad acerca del cambio climático y promueve la implementación de acciones contra el mismo.	<b>3</b>			
9.5 La empresa tiene un programa de medición y monitoreo de su huella de carbono.	<b>3</b>			

9.6. La empresa compensa sus emisiones de carbono con proyectos y programas específicos verificables.	3			
9.7 La empresa contempla dentro de su plan de emergencia el nivel de vulnerabilidad de su entorno inmediato y acciones de adopción.	3			

### ¿Por qué?

Para poder alcanzar el objetivo de la neutralidad climática, Costa Rica está implementando una estrategia nacional de cambio climático integral y coherente con sus responsabilidades locales y globales. “Menos emisiones y más sumideros (todo proceso, actividad o mecanismo que elimine de la atmósfera un gas de efecto invernadero, un aerosol o un precursor de un GEI)” es una estrategia de mitigación apropiada, la cual se complementa con medidas de adaptación derivadas de los estudios de vulnerabilidad y riesgo. El cambio climático es una cruda realidad actual y desafortunadamente se seguirá deteriorando hasta que un acuerdo global estabilice los gases de efecto invernadero en la atmósfera, las medidas de adaptación para reducir la vulnerabilidad de los diferentes sectores, regiones, comunidades y ecosistemas también deben ser de la más alta prioridad.

Y como parte de los objetivos de cumplir con lo propuesto en la ENCC, el Sector Turismo tiene a su cargo desarrollar e implementar el Plan Estratégico de Cambio Climático, en donde el objetivo general de este Plan será lograr al 2021, que el 100% de las empresas agremiadas de este sector estén implementando prácticas medibles para la mitigación de Gases Efecto Invernadero GEI, y compensando todas las emisiones de GEI que genere su operación.

¿Qué es el efecto invernadero? El sol emite radiación hacia la tierra, parte de esa energía es devuelta al espacio nuevamente, algunos gases que están en la atmósfera atrapan una fracción de esa energía devuelta, la energía atrapada permite mantener una temperatura adecuada para desarrollar la vida en la tierra.

Entonces el problema se da cuando aumenta la cantidad de gases que atrapan la energía en la atmósfera y la tierra se calienta más de lo debido, lo que sucede actualmente. Los gases de efecto invernadero son: el dióxido de carbono, el óxido nitroso, el metano también los gases que destruyen la capa de ozono, los cuales se producen mediante la tala y quema de bosques y residuos de cultivos, el mal manejo de desechos, el uso indebido de fertilizantes, el uso de aerosoles, algunos procesos industriales, entre otros

### ¿Qué se espera?

Tome conciencia de la importancia de coadyuvar en el logro de los objetivos planteados en la Estrategia Nacional y el Plan Nacional del Sector Turismo para el Cambio Climático.

Desarrolle una oportunidad de crecimiento, al desarrollar una estrategia corporativa en cambio climático, enfocada en reducir su consumo energético e incluir nuevos energéticos y materiales bajos en carbono dentro de su cadena de valor para reducir sus emisiones de gases efecto invernadero GEI y su huella de carbono. Dicha estrategia les permitirá entrar a nuevos mercados y poder comunicarlo con sus grupos de interés, lo cual es base fundamental para fortalecer su competitividad.

### **Prácticas Recomendadas**

Hacer esfuerzos específicos por reducir o eliminar los gases emitidos en la atmósfera, tales como CO<sub>2</sub>, generados por su actividad.

Debe calcular la huella de carbono para realizar el aporte particular, la cual se refiere a la medida del impacto que provocan las actividades del hombre sobre el ambiente, determinada según la cantidad de gases de efecto invernadero producida GEI, la cual se mide en unidades de dióxido de carbono. En algunos casos se pueden incluir además emisiones vinculadas a la comercialización, transporte y procesamiento de productos o servicios. El calculador de huella de carbono es una herramienta cuyo objetivo consiste en estimar las emisiones de CO<sub>2</sub> producidas por el uso de energía, el transporte y otras actividades humanas.

Algunos elementos que pueden contemplar en el Plan de Mitigación de la empresa, entre otros, están: demanda energética (gas, electricidad y combustibles fósiles), por la búsqueda del uso de energías alternativas, tecnologías eficientes, planes de reducción en el consumo energético, entre otros; consumo recurso hídrico, optar por la implementación de mecanismos para la reducción en el consumo de agua, uso de tecnología eficiente, reutilización de agua, implementación programas de ahorro; aguas residuales, implementar sistemas de tratamiento de aguas residuales adecuados por ej.: planta de tratamiento, biodigestor, entre otros; generación de desechos sólidos y líquidos, monitoreo de cantidad de desechos, reducción, programas de reciclaje; consumo de combustible fósil en el transporte, implementar un plan de compensación de los GEI producidos por el transporte terrestre, aéreo, marítimo, utilizado en su operación, evitar el uso de transporte de combustión interna.

Existen entidades públicas y privadas que tienen iniciativas por ejemplo: Cámara Nacional de Ecoturismo, CANAECO “Viajeros con Conciencia Climática”, que es un programa de compensación de emisiones provocadas por los vuelos internacionales hacia Costa Rica; Fondo Nacional de Financiamiento Forestal, FONAFIFO, que ofrece “CSA-Viaje Limpio” que va orientado a compensar las emisiones de GEI generadas por usar combustibles fósiles del transporte aéreo en su visita a Costa Rica, Programa Bandera Azul Ecológica, entre otros.

Invitar a los colaboradores y al turista a ser partícipe de los programas desarrollados por parte de la empresa sobre este trascendental tema.

### **Cambio Climático:**

Se llama cambio climático a la modificación del clima con respecto al historial climático a una escala global o regional. Tales cambios se producen a muy diversas escalas de tiempo y sobre todos los parámetros climáticos: temperatura, precipitaciones, nubosidad, etc. En teoría, son debidos tanto a causas naturales (Crowley y North, 1988) como antropogénicas (Oreskes, 2004).

El término suele usarse de forma poco apropiada, para hacer referencia tan sólo a los cambios climáticos que suceden en el presente, utilizándolo como sinónimo de calentamiento global. La Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático usa el término cambio climático sólo para referirse al cambio por causas humanas:

Por “cambio climático” se entiende un cambio de clima atribuido directa o indirectamente a la actividad humana que altera la composición de la atmósfera mundial y que se suma a la variabilidad natural del clima observada durante períodos comparables.

Artículo 1, párrafo 2

Como se produce constantemente por causas naturales se lo denomina también variabilidad natural del clima. En algunos casos, para referirse al cambio de origen humano se usa también la expresión cambio climático antropogénico

### **Calentamiento Global:**

El calentamiento global es un término utilizado para referirse al fenómeno del aumento de la temperatura media global, de la atmósfera terrestre y de los océanos, que posiblemente alcanzó el nivel de calentamiento de la época medieval a mediados del siglo XX, para excederlo a partir de entonces.

### **La Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC):**

Fue adoptada en Nueva York el 9 de mayo de 1992 y entró en vigor el 21 de marzo de 1994. Permite, entre otras cosas, reforzar la conciencia pública, a escala mundial, de los problemas relacionados con el cambio climático.

En 1997, los gobiernos acordaron incorporar una adición al tratado, conocida con el nombre de Protocolo de Kyoto, que cuenta con medidas más enérgicas (y jurídicamente vinculantes).

En 2006 se enmendó en Nairobi este Protocolo a la Convención Marco de Naciones Unidas sobre Cambio Climático y se tenía previsto adoptar un nuevo protocolo en el año 2009 en Copenhague, lo cual se tuvo que retrasar y mover a México en el 2010.

Lograr la estabilización de las concentraciones de gases de efecto invernadero en la atmósfera a un nivel que impida interferencias antropógenas peligrosas en el sistema climático y en un plazo suficiente para permitir que los ecosistemas se adapten naturalmente al cambio climático, asegurando que la producción de alimentos no se vea amenazada y permitiendo que el desarrollo económico prosiga de manera sostenible.

## **GEI**

### **Gases Implicados:**

Espectro de absorción en el infrarrojo del conjunto de la atmósfera (abajo) y de gases específicos. De algunos se marcan solamente los centros de sus bandas de absorción (De Graedel & Crutzen, 1993). Vapor de agua (H<sub>2</sub>O). El vapor de agua es un gas que se obtiene por evaporación o ebullición del agua líquida o por sublimación del hielo. Es el que más contribuye al efecto invernadero debido a la absorción de los rayos infrarrojos. Es inodoro e incoloro y, a pesar de lo que pueda parecer, las nubes o el vaho blanco de una cacerola o un congelador, vulgarmente llamado “vapor”, no son vapor de agua sino el resultado de minúsculas gotas de agua líquida o cristales de hielo.

Dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>) óxido de carbono (IV), también denominado dióxido de carbono, gas carbónico y anhídrido carbónico, es un gas cuyas moléculas están compuestas por dos átomos de oxígeno y uno de carbono. Su fórmula química es CO<sub>2</sub>.

Metano (CH<sub>4</sub>) El metano (del griego methy, vino, y el sufijo -ano) es el hidrocarburo alcano más sencillo, cuya fórmula química es CH<sub>4</sub>.

Cada uno de los átomos de hidrógeno está unido al carbono por medio de un enlace covalente. Es una sustancia no polar que se presenta en forma de gas a temperaturas y presiones ordinarias. Es incoloro e inodoro y apenas soluble en agua en su fase líquida.

En la naturaleza se produce como producto final de la putrefacción anaeróbica de las plantas. Este proceso natural se puede aprovechar para producir biogás. Muchos microorganismos anaeróbicos lo generan utilizando el CO<sub>2</sub> como aceptor final de electrones.

Constituye hasta el 97% del gas natural. En las minas de carbón se le llama grisú y es muy peligroso ya que es fácilmente inflamable y explosivo.

El metano es un gas de efecto invernadero relativamente potente que podría contribuir al calentamiento global del planeta Tierra ya que tiene un potencial de calentamiento global de 23; pero que su concentración es bajísima. Esto significa que en una media de tiempo de 100 años cada Kg de CH<sub>4</sub> calienta la Tierra 23 veces más que la misma masa de CO<sub>2</sub>, sin embargo hay aproximadamente 220 veces más dióxido de carbono en la atmósfera de la Tierra que metano por lo que el metano contribuye de manera menos importante al efecto invernadero.

Óxidos de nitrógeno (NO<sub>x</sub>) El término óxidos de nitrógeno (N<sub>x</sub>O<sub>y</sub>) se aplica a varios compuestos químicos binarios gaseosos formados por la combinación de oxígeno y nitrógeno. El proceso de formación más habitual de estos compuestos inorgánicos es la combustión a altas temperaturas, proceso en el cual habitualmente el aire es el comburente.

Ozono (O<sub>3</sub>) El ozono (O<sub>3</sub>), es una sustancia cuya molécula está compuesta por tres átomos de oxígeno, formada al disociarse los 2 átomos que componen el gas de oxígeno. Cada átomo de oxígeno liberado se une a otra molécula de oxígeno (O<sub>2</sub>), formando moléculas de Ozono (O<sub>3</sub>).

Clorofluorocarbonos (artificiales) El clorofluorocarburo, clorofluorocarbono o clorofluorocarbonados (denominados también CFC) es cada uno de los derivados de los hidrocarburos saturados obtenidos mediante la sustitución de átomos de hidrógeno por átomos de flúor y/o cloro principalmente.

Debido a su alta estabilidad fisicoquímica y su nula toxicidad, han sido muy usados como líquidos refrigerantes, agentes extintores y propelentes para aerosoles. Fueron introducidos a principios de la década de los años 1930 por ingenieros de General Motors, para sustituir materiales peligrosos como el dióxido de azufre y el amoníaco.



## GESTION Y OPERACIÓN DEL SERVICIO

10. Gestión	Ponderación	SI	NO	N/A
10.1 La empresa cuenta con el permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud al día de la actividad que opera.	<b>1</b>			
10.2 La empresa cuenta con la patente Municipal al día de la actividad que opera.	<b>1</b>			
10.3 La empresa cuenta con un reglamento interno de operación que contemple lo referente a mantenimiento y limpieza de los equipos, infraestructura e instalaciones exteriores.	<b>2</b>			

### ¿Por qué?

Una de las políticas más importantes, en materia de operación turística en el campo es el cumplimiento de sus respectivos requisitos legales dependiendo de la operación.

De conformidad con el Decreto Ejecutivo No. 34728-S, “Reglamento General para el otorgamiento de permisos sanitarios de funcionamiento del Ministerio de Salud”, publicado en *La Gaceta* No 174 del 09/09/2008, para otorgar los permisos los administrados o interesados, independientemente del grupo de riesgo (A, B o C) al que la actividad o establecimiento pertenezca, deben cumplir con las siguientes condiciones y requisitos previos:

Todas las personas interesadas, independientemente del grupo de riesgo al que su actividad o establecimiento pertenezca, podrán efectuar o iniciar trámites de solicitud de P.S.F. por primera vez, cuando su actividad o establecimiento cumpla o cuente con la aprobación de las siguientes condiciones, según corresponda:

- Resolución Municipal de Ubicación emitida por autoridad competente del gobierno local.
- Visado de planos del proyecto, cuando medie alguna construcción nueva, modificación o ampliación.
- Viabilidad (Licencia) ambiental, a excepción de los establecimientos o actividades que no están contemplados en la lista taxativa definida en los Anexos 1 y 2 del Reglamento General sobre los Procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA), oficializado mediante el Decreto N° 31849-MINAE-S-MOPT-MAG-MEIC, del 24 de mayo del 2004 y sus reformas.
- Certificación de descarga del EAAS correspondiente cuando el establecimiento o actividad vierta aguas residuales directamente a la red del alcantarillado sanitario, a excepción de las actividades exoneradas según el Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales.
- Permiso de vertido otorgado por el MINAE, si corresponde, según Decreto Ejecutivo No. 34431-MINAE-S de 4 de marzo de 2008 “Reglamento del Canon Ambiental por Vertidos”.
- Permiso de ubicación y funcionamiento para calderas otorgado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, cuando la actividad o establecimiento utilice calderas.
- Los que cuenten con equipos emisores de radiaciones ionizantes o que utilicen material natural o artificialmente radiactivo deben contar para su funcionamiento con una autorización previa otorgada por el Ministerio, para el funcionamiento del equipo.

El permiso de funcionamiento es un prerrequisito para obtener la patente municipal.

Las empresas deben diseñar políticas y plasmarlas en manuales de operación, que son sus instrumentos para ordenar la gestión del servicio. Estos manuales de operación son la guía fundamental para el personal en la ejecución de las tareas y funciones particulares.

Una de las políticas más importantes, en materia de operación turística en el campo, tiene que ver con las situaciones de emergencia, para lo cual el personal de servicio inmediato debe estar suficientemente preparado.

Porque en el reglamento interno de operación de la empresa que contemple lo referente a mantenimiento y limpieza de los equipos, infraestructura e instalaciones exteriores nos permite revisar los procesos de las empresas que se dediquen a la actividad de Turismo de Aventura, específicamente en el proceso de mantenimiento a nivel de instalaciones, equipo y del medio ambiente, tanto para uso del cliente como del personal de servicio

### **¿Qué se espera?**

1. Estar al día en la presentación al Ministerio de los reportes operacionales, según el tipo de actividad o establecimiento que opere.
2. Tener debidamente implementados el Programa de Salud Ocupacional y los Planes de Emergencias y de Manejo de Desechos, con las recomendaciones.

Lo apliquen, aquellas empresas que se dediquen a prestar un servicio de esparcimiento comercial al público en general, las cuales se catalogan como de “Turismo de Aventura, e involucran un nivel de habilidad físico-deportivas con riesgo identificado y en contacto con la naturaleza, dentro de las cuales se clasifican, entre otras las siguientes actividades:

Turismo de Travesías, de Bicicletas, de Aventura en Rápidos, en Mar y Aguas Planas, de Aventura en Cuerdas y Cables (canopy, Bungee, rapel, escalada, puentes colgantes, similares y afines), Turismo de Cabalgata entre otros.

Consolidación en el proceso de mantenimiento a nivel de instalaciones, equipo y del medio ambiente, tanto para uso del cliente como del personal de servicio.

### **Prácticas Recomendadas**

Permisos de funcionamiento y patentes Municipal de la actividad que opera vigente

Que la empresa tenga un Manual de Mantenimiento en el que, para cada actividad e instalación se han identificado los equipos y el tipo de mantenimiento a realizar y la frecuencia de las mismas

Todas las actividades de mantenimiento, son registradas en la bitácora respectiva. Dicho documento deberá ser conservado durante su período de vigencia o, como mínimo, durante un año.

El responsable o responsables de mantenimiento mantiene un archivo, convenientemente ordenado y actualizado, con toda la documentación correspondiente al mantenimiento de los equipos.

La empresa dispone de formulas impresas para la comunicación de anomalías en las instalaciones o equipo por parte del cliente.

<b>11. Políticas y programas de la empresa</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
11.1 La empresa cuenta con manuales de operación del servicio en los que se establecen las políticas de la empresa.	<b>3</b>			
11.2 La empresa cuenta con manuales de mantenimiento, seguridad y atención de emergencias para las actividades que realiza.	<b>2</b>			
11.3 La empresa capacita a los guías y choferes para situaciones de emergencias.	<b>3</b>			
11.4 Como parte de las políticas de la empresa, esta se integra a programas o convenios que luchan contra la explotación sexual de la niñez.	<b>3</b>			
11.5 La empresa ha incluido dentro de sus políticas la implementación de la Ley 7600 sobre igualdad de oportunidades para personas con discapacidad.	<b>2</b>			

### **¿Por qué?**

Es importante que las empresas con actividades turísticas cuenten con sus manuales de operación, mantenimiento, seguridad y atención de emergencias, diseñados e incorporados en las políticas de sostenibilidad, para que sean una guía operativa innovadora en todas las áreas de su accionar.

Las empresas deben diseñar políticas y plasmarlas en manuales de operación, que son sus instrumentos para ordenar la gestión del servicio. Estos manuales de operación son la guía fundamental para el personal en la ejecución de las tareas y funciones particulares.

Una de las políticas más importantes, en materia de operación turística en el campo, tiene que ver con las situaciones de emergencia, para lo cual el personal de servicio inmediato debe estar suficientemente preparado.

Las futuras generaciones son el objetivo central del desarrollo sostenible. Por esto, las empresas deben cumplir con la legislación vigente en cuanto a cualquier forma de discriminación, en especial en materia de agresión y explotación de la niñez.

Las empresas deben cumplir con la legislación vigente en materia de cualquier forma de discriminación en especial contra las personas con algún tipo de discapacidad.

### **¿Qué se espera?**

Que las empresas y su personal cuenten con los manuales y las políticas básicas de la empresa debidamente editadas y en ejecución.

Que la imagen del sector turístico se consolide como defensor de la niñez en contra de formas nocivas de turismo.

Para el desarrollo sostenible del turismo, especialmente en segmentos como el ecoturismo, son inadmisibles las prácticas de discriminación, segregación y abuso racial, cultural o sexual.

Estos son flagelos de la humanidad que, en ciertos lugares del mundo, han dado espacio a nuevas formas de agresión y exclusión, como la que por imprevisión se ejecuta contra las personas con discapacidad, o la abominable explotación sexual de los niños, niñas y adolescentes.

Que la planta y las políticas operativas de las empresas del sector turístico cuenten con condiciones que brinden igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad.

### **Prácticas Recomendadas**

Elaborar un catálogo impreso, con las políticas generales y específicas para la operación de la empresa.

- Efectuar talleres de capacitación con respecto a este listado de políticas para todo el personal.
- Elaborar los manuales de operación del servicio, en los cuales se establezcan los principios y políticas de la empresa.
- Incorporar al personal en el proceso de elaboración de los manuales, de tal forma que este se compenetre, en el sentido de las tareas que le competen.
- Elaborar un manual de capacitación específico para situaciones de emergencia, que sea aplicable a todo el personal, en especial a los guías y choferes.
- Informarse sobre los adelantos en materia de políticas de sostenibilidad del desarrollo social y ambiental en el mundo, a través de los medios de comunicación tradicionales e Internet.
- Disponer de copias y dar a conocer al personal de la empresa los textos de la Ley de Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad, número 7600, la Ley número 78991 contra la explotación sexual comercial de las personas menores de edad y el Código de la Niñez y la Adolescencia.
- Informarse sobre actividades ilícitas en materia de explotación sexual de seres humanos que se lleven a cabo en los lugares de operación de la empresa y denunciarlo ante los órganos competentes.
- Diseñar y privilegiar actividades y servicios para la educación y recreación de los niños.
- Establecer claras advertencias escritas en sitios adecuados, sobre la identificación y adhesión de la empresa con los programas de protección de la niñez.
- Definir, dentro de los objetivos de la empresa, el logro de una atención no discriminatoria para las personas con discapacidad.
- Promover facilidades y condiciones para la inserción laboral de personas con discapacidad.
- Capacitar al personal para la atención y movilización de personas con discapacidad.

### **Manual de Operaciones o Procedimientos:**

El Manual de Procedimientos reviste una gran importancia en el actuar de las empresas, ya que contiene la información necesaria para llevar a cabo de manera precisa y secuencial, las tareas y actividades operativas que son asignadas a cada una de las unidades administrativas, de la misma forma, determina la responsabilidad e identifica los mecanismos básicos para la instrumentación y el adecuado desarrollo, con el propósito de generalizar y unificar los criterios básicos para el análisis de los procedimientos que realicen las distintas unidades administrativas de la empresa, señalando lo que se pretende obtener con la ejecución de los mismos.

<b>12. Gestión del recurso humano y capacitación</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
12.1 Existe un programa de inducción y capacitación para los empleados, de acuerdo con sus funciones.	<b>2</b>			
12.2 La empresa ofrece a sus empleados la oportunidad de capacitación (continua) en los temas de calidad de servicio y conservación del medio ambiente.	<b>3</b>			
12.3 La empresa ofrece a sus empleados información sobre la legislación relacionada con acoso sexual, prostitución infantil y consumo de sustancias ilegales.	<b>3</b>			
12.4 Dentro de los programas de capacitación se informa al personal sobre la cultura de las diferentes nacionalidades que atiende la empresa.	<b>3</b>			
12.5 Se capacita al personal de la empresa sobre la importancia de respetar la idiosincrasia de las poblaciones en las que se opera.	<b>3</b>			
12.6 Se capacita al personal en cómo atender personas con discapacidad.	<b>3</b>			
12.7 Existe un plan de capacitación en la empresa que tome el tema de accesibilidad que pueda ofrecer información general de la infraestructura de la empresa para personas con algún tipo de discapacidad.	<b>2</b>			
12.8 Se dispone de áreas y de información (visual, sonora o de texto) para personas con capacidad física restringida.	<b>2</b>			
12.9 La empresa cuenta con mecanismos para evaluar el cumplimiento y calidad de los programas de capacitación.	<b>2</b>			
12.10 Los empleados conocen las iniciativas y programas de carácter sostenible de la empresa y participan activamente de ellos.	<b>2</b>			
12.11 Se han diseñado e implementado los mecanismos para incentivar a los empleados a presentar iniciativas que contribuyan al mejoramiento de la sostenibilidad de la empresa.	<b>2</b>			
12.12 Los empleados de la empresa participan periódicamente en reuniones en las que se discuten aspectos relacionados con la sostenibilidad.	<b>2</b>			
12.13 La empresa ha diseñado mecanismos para garantizar la calidad y desempeño del personal directa o indirectamente subcontratado.	<b>2</b>			

### **¿Por qué?**

La capacitación del personal es el mejor instrumento para interiorizar los conceptos y prácticas que la empresa turística necesita afianzar para el logro de la eficacia y eficiencia en la gestión diaria, dentro del marco del desarrollo sostenible.

La capacitación, por lo tanto, es beneficiosa para la empresa, para el país y, en especial, para el trabajador.

Un personal debidamente formado e informado en los principios y técnicas de manejo sostenible de una empresa, es un personal que puede asumir y desarrollar eficaz y responsablemente muchas tareas e innovaciones en el camino de la sostenibilidad empresarial.

El desarrollo sostenible involucra el progreso equilibrado de los tres aspectos constitutivos de la vida humana sobre la tierra: lo sociocultural, lo económico y lo ambiental. Pero estos tres aspectos solo pueden ser puestos en armonía si se consolida un elemento central: la educación del ser humano en las ideas, principios y técnicas del desarrollo sostenible. Es por esto que la comunicación y capacitación representan un papel determinante en la consecución de los fines del desarrollo sostenible.

En la dinámica de las empresas, la capacitación es definida como un entrenamiento para elevar el rendimiento personal y la productividad de la empresa. Es de vital importancia reseñar que los programas de capacitación tienen el propósito de mantener o mejorar el desempeño presente, es decir que la capacitación se vincula con el rendimiento de la persona dentro de la empresa en el momento actual y el crecimiento de la empresa.

La capacitación se enmarca dentro de un ciclo que busca identificar y corregir carencias en cuanto al desempeño en algún punto específico de los procesos organizacionales mediante una secuencia de etapas que permiten determinar el tipo de capacitación requerida:

Diagnóstico: es el inicio del ciclo que consta de cuatro fases:

- Evaluación de necesidades
- Diseño de los programas de capacitación que contenga sus objetivos y contenidos
- Selección de los métodos para aplicar la capacitación (cómo, cuándo, dónde y en qué momento se Impartirá)
- Al cumplir con el adiestramiento se debe evaluar la efectividad en la asimilación del conocimiento aplicado.

La capacitación puede contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y mejorar su relación con el resto de los colaboradores, su familia y la comunidad en la cual reside.

### **¿Qué se espera?**

Desarrollar capacidades y conocimientos sobre conceptos y prácticas para la toma de decisiones en las actividades clave de las empresas, en el marco de los principios fundamentales del desarrollo sostenible.

Desarrollar capacidades y conocimientos sobre conceptos y prácticas para la toma de decisiones en las actividades clave de las empresas, en el marco de los principios fundamentales del desarrollo sostenible.

Considere la necesidad de la actuación integrada de todos los actores involucrados en la actividad turística, partiendo de la concepción de sus empresas como centros de aprendizaje permanente, donde se cambien conocimientos y habilidades que tributen al logro de resultados superiores en la gestión empresarial y al mismo tiempo, contribuyan a la obtención del modelo de sostenibilidad al que se aspira.

Un programa de capacitación debe responder al menos las siguientes preguntas: ¿A quién entrenar?,

¿Cómo entrenar?, ¿En qué entrenar?, ¿Dónde entrenar?, ¿Cuándo entrenar?, ¿Quién entrenará?

El involucramiento es una parte fundamental de cualquier programa o proyecto, si las personas no participan o si no se sienten parte de éste, difícilmente se alcanzará el éxito, por lo tanto deberá considerar cuatro etapas fundamentales:

- Informar: Explicar a los colaboradores de que se trata el Programa
- Capacitar: Brindar a los colaboradores las herramientas para que puedan participar
- Incentivar: Promover la participación y el involucramiento
- Reconocer: Escuchar, tomar en cuenta las iniciativas y premiar las acciones positivas

### **Prácticas Recomendadas**

- Elaborar, dentro del programa de capacitación de la empresa, un plan anual que reúna las siguientes características: Integralidad / creatividad / actualidad / amenidad /permanencia
- El plan de capacitación debe indicar: tipo de capacitación, fechas en que se impartirá, si es de la empresa o coordinada, posibles participantes, instructores y duración.
- Priorizar los temas que constituyen problemáticas sociales graves en las que el turismo incide directamente, como es el caso de: acoso sexual, prostitución infantil, consumo de sustancias ilegales.
- A la hora de enfocar la calidad del servicio, incorporar la problemática de las personas discapacitadas, como una constante en la capacitación (ver 8.4).
- Considerar dentro de los temas por desarrollar en el programa de capacitación los siguientes: Calidad del servicio / conservación del medio ambiente / identidad cultural/ ética y valores / desarrollo sostenible / Programa CST.
- Asignar a un encargado, la responsabilidad de la evaluación y seguimiento al programa de capacitación, para mantener o mejorar su calidad y nivel de cumplimiento.
- Registrar y archivar toda la información que se genere en torno a los cursos, charlas o talleres efectuados para brindar capacitación.
- Realizar encuestas y cuestionamientos utilizando las vías técnicamente recomendadas por expertos, que permitan establecer el impacto de la capacitación realizada, durante y posteriormente a la capacitación.
- Realizar reuniones periódicas con el personal para informar sobre el carácter y objetivos de las iniciativas de sostenibilidad que desarrolla la empresa en los diferentes campos de acción.
- Llevar registro de la participación del personal en las reuniones, capacitaciones y, concretamente, en las actividades de carácter sostenible que desarrolla la empresa.
- Invitar a expertos para que profundicen en diferentes áreas del saber humano y consoliden la visión integral del desarrollo sostenible.
- Establecer un programa de incentivos al trabajador en donde además del desempeño y la eficacia, se valore las iniciativas, innovaciones y aportes que este realiza en apoyo a los proyectos y actividades sostenibles de la empresa.

Este programa puede incluir:

- Concursos sobre invención e innovación.
- Premiación periódica al desempeño.

- Incentivos salariales.
- Establecer, a cargo del área de personal, un sistema de evaluación y seguimiento para el desempeño de los empleados, subcontratado directa e indirectamente.
- Este sistema puede concretarse con lo siguiente:
- Reuniones de evaluación de los jefes
- Formatos de evaluación que llenaría el jefe respectivo
- Encuestas realizadas al cliente
- El mecanismo se puede apoyar, entre otros, en los siguientes criterios:

Apariencia personal / idiomas / especialización / puntualidad / consecuencia con principios de sostenibilidad / conocimiento del Programa CST

13. Consumo de productos	Ponderación	SI	NO	N/A
13.1 La empresa ha definido e implementado un mecanismo para garantizar que los proveedores utilizados cumplan con las normas sociales y ambientales establecidas en el “manual de compras”.	2			
13.2 La empresa no utiliza ni vende productos que tengan contraindicaciones ambientales	1			
13.3 La empresa adquiere ciertos productos orgánicos locales, regionales o tiene su propia huerta que utiliza principios básicos de agricultura orgánica y/o hidropónica.	2			

### ¿Por qué?

La compra y utilización de productos debe reflejar la política de sostenibilidad de la empresa, que se fundamenta en el uso y reutilización de artículos e insumos ambientalmente compatibles.

La gestión de compras se considera una función más de un proceso mayor denominado como administración de materiales que comprende desde la identificación de una necesidad en la empresa y la respectiva adquisición de los materiales necesarios, así como todo lo relacionado con la adecuada disposición y almacenaje de los materiales adquiridos.

Al adquirir materiales se debe hacer las siguientes preguntas: ¿Qué vamos a adquirir?, ¿Cuándo lo vamos a adquirir?, ¿Dónde se piensa adquirir?, ¿Por qué se piensa adquirir?, ¿Quién lo va a adquirir?, ¿Cómo lo va a adquirir?, ¿Cuánto va a adquirir?

La gestión de compras implica una relación directa con los proveedores de la empresa, a fin de garantizar que los bienes y servicios que se adquieren tengan correspondencia con los objetivos y políticas de la empresa planteados en la búsqueda del desarrollo sostenible.

Una empresa que ha adoptado la sostenibilidad como guía en su actuar, debe normar rigurosamente la forma de adquirir los insumos para su operación.

La compra y utilización de productos debe reflejar la política de sostenibilidad de la empresa, que se fundamenta en el uso y reutilización de artículos e insumos ambientalmente compatibles.

**Que entendemos por producto:** todo aquello que procura colocarse en un mercado específico, debido a que existe una oferta y una demanda, desde el punto de vista de mercadeo un producto, es



algo que se puede adquirir por medio del intercambio para satisfacer una necesidad o deseo. Estos pueden ser tangibles o no, como ejemplo se tiene: la compra de alimentos hasta el requerimiento de un servicio de guía.

Podemos encontrar variedad de ellos en el mercado, para el interés en este caso se toman en cuenta aquellos que faciliten un modelo sostenible.

### **¿Qué se espera?**

Que la empresa utilice bienes y servicios producidos bajo normas de sostenibilidad. Promover un uso más eficiente de recursos, eliminando o disminuyendo al máximo la producción de desechos asociados con el consumo de productos y la reducción de impactos no deseados sobre el medio social y natural.

Cuente con un registro de proveedores, para los cuales es necesario establecer requisitos de calidad, entre los que destacan los lineamientos de sostenibilidad. Los proveedores deben estar dispuestos a asumir líneas de acción ambiental y social que la empresa ha establecido dentro de un Manual de Compras.

Manual de compras: El proceso de comprar debe estar por escrito; consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar, los métodos a utilizar, entre otros.

El Manual de Compras debe contener los pasos y las consideraciones básicas que sigue la empresa para seleccionar un producto o servicio y por ende a un proveedor. De igual forma podría disponer de un registro de proveedores en el cual sea posible catalogarlos con aspectos como: si disponen de certificaciones ambientales, su participación en programas públicos de protección de recursos, compromisos sociales (contribuciones a la comunidad local donde opera), entre otros.

Estas características de responsabilidad social de un proveedor deberán, desde el punto de vista de la selección entre varias ofertas, significar un mayor puntaje o calificación. De forma complementaria la calidad y el tipo de producto, deberán tener un puntaje en función de su ciclo de vida y si es reciclable o bien su biodegradación es rápida.

Utilice bienes y servicios producidos bajo normas de sostenibilidad.

Promueva un uso más eficiente de los recursos, eliminando o disminuyendo al máximo la producción de desechos asociados con el consumo de productos y la reducción de impactos no deseados sobre el medio social y natural.

### **Prácticas Recomendadas**

Elaborar un Manual de Compras permanente que norme además de los elementos como: precio, distribución, entrega, volumen, entre otros, las consideraciones de carácter ambiental y social:

- Disminución en la cantidad de desechos
- Reducción de impactos por contaminación
- Impulso a la producción con tecnología limpia
- Reciclaje y reutilización como formas de ahorro

- Utilización de los recursos estrictamente necesarios
- Aumento de la eficiencia en el uso de productos
- Incentivo a la producción local de bienes y servicios

Estipular normas ambientales y sociales dentro de un plan de compras, como las consideraciones citadas anteriormente.

Perfilar dentro del Manual el diseño de un Plan Anual de Compras dirigido a orientar a los colaboradores de los departamentos y en especial a la Proveeduría, que contemple al menos tres componentes básicos:

- ¿Qué Comprar? Qué es lo que realmente necesita la empresa para brindar el mejor servicio y en consecuencia con los principios de sostenibilidad.
- Volumen y Proveedor: Qué cantidad y cada cuánto se debe comprar. Criterios utilizados para elegir el proveedor: precio, tiempo de entrega, seguridad, ajuste a los lineamientos de sostenibilidad, productos preferiblemente locales, entre otros.
- Requisitos de Calidad: Normas que se observan para asegurar que lo que se compra es realmente lo que la empresa necesita. Criterios no negociables que deben ser observados en el proceso de compra en relación con la elaboración y comercialización por parte de los proveedores y fabricantes.

Elaborar una lista de productos aprobados para utilizar, de acuerdo con los criterios sanitarios o ambientales explícitos.

Contar por escrito, con criterios de compra de productos, así como con un sistema de evaluación periódica de esos productos.

Elaborar la política por escrito sobre la compra de productos biodegradables, orgánicos, oxobiodegradables, y sobre la utilización de empaques o utensilios reutilizables y verificar en campo que esto se cumple.

Solicitar a los proveedores los certificados y fichas técnicas de los productos suministrados.

Establecer como norma que los materiales de promoción y la información escrita que se entrega al turista, deben ser impresos en material reciclado u otra forma de celulosa no tradicional.

Elaborar una política por escrito sobre la utilización de sistemas informáticos en la tramitación documental y sobre la reutilización del papel.

<b>14. Comunicación y Participación</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
14.1 Se informa al cliente sobre las acciones de protección al medio ambiente que se desarrollan en la región.	<b>3</b>			
14.2 La empresa está implementando una campaña verbal y visual dirigida a turistas y colaboradores, que está siendo efectiva para el ahorro de agua, energía y desechos.	<b>2</b>			

### ¿Por qué?

Un componente primordial de la motivación del turista para visitar nuestro país, lo constituye la imagen eco turística orientada al desarrollo sostenible que se ha promocionado, la cual hay que reforzar con ejemplos reales en los sitios de operación de la empresa.

### ¿Qué se espera?

Que cada actividad o tour se constituya en un elemento educativo que refuerce la imagen sostenible del país y de la empresa operadora.

### Prácticas Recomendadas

Investigar, en la región donde opera o habrá de operar la empresa, sobre la situación actual de las iniciativas y proyectos comunales, institucionales o privados en materia de manejo y protección del medio ambiente.

- Mantener una presencia o contacto permanente con habitantes claves en la región, a fin de actualizar la información.
- Incluir dentro del manual del guía los capítulos correspondientes a la comunicación de las iniciativas de desarrollo sostenible en las regiones donde opera la empresa.
- Generar material informativo y didáctico para el uso de los clientes y otros interesados, en donde se comunique sobre las acciones de manejo, protección y conservación del medio ambiente en las zonas de operación.
- Facilitar la generación de historias de vida (relatos de habitantes sobre sus actividades y esfuerzos en el campo de la protección y conservación), a través de investigaciones y entrevistas.

15. Diseño del producto	Ponderación	SI	NO	N/A
15.1 La empresa realiza investigación y diseña estrategias de mercadeo que garanticen la sostenibilidad del producto turístico que ofrece.	3			
15.2 Los productos turísticos que se ofrecen al mayorista consideran los criterios de sostenibilidad que la empresa se ha planteado.	3			
15.3 Cuenta la empresa con criterios (políticas) de operación de los tours para cada una de las modalidades que ofrece (grupales, individuales, incentivos, a la medida y otros).	1			

### ¿Por qué?

La empresa Turística que se integra al programa CST requiere incorporar en sus actividades cotidianas los principios y lineamientos de sostenibilidad. Tal es el caso del diseño del producto, a través del cual la empresa puede brindar un invaluable servicio a la sociedad al ser responsable con el ambiente, su personal y sus clientes; al consolidar valores; al incorporar e impulsar la producción local; en fin, ajustándose a los principios y requerimientos del desarrollo sostenible local.

El diseño del producto que comercializan las empresas turísticas es uno de los procesos primordiales de la gestión del servicio. Este proceso y las actividades de investigación e implementación deben reflejar el concepto sostenible del desarrollo y ser consecuentes con sus principios.

Diseñar el producto es perfilar el uso adecuado de los recursos turísticos disponibles y asegurar su protección y mejoramiento.

### **¿Qué se espera?**

Que cada operación que realice la empresa en una región o localidad se constituya en un elemento educativo para el turista y los habitantes y que contribuya a reforzar la imagen sostenible de nuestro país y de la empresa operadora.

### **Prácticas Recomendadas**

Diseñar políticas claramente elaboradas e impresas en las que establezcan los lineamientos para el diseño de los productos, con fundamento en los lineamientos de sostenibilidad.

- Asignar la responsabilidad del diseño e investigación del producto a un encargado u oficina especializados.
- Estructurar y expresar por escrito, con criterios de sostenibilidad, los procesos siguientes:
- La investigación del producto turístico.
- El diseño de estrategias de mercadeo.
- La identificación de destinos alternativos
- La selección de los sitios a visitar.
- Expresar claramente, en los catálogos y promoción de los paquetes y tours, los criterios de sostenibilidad que la empresa se ha planteado.
- Elaborar un manual que exprese los criterios (políticas) de operación de los tours para cada una de las modalidades que ofrece (grupos, individuales, incentivos, cruceros y otros).

### **Producto Turístico:**

Se puede definir como el conjunto de componentes tangibles e intangibles que incluyen:

Recursos y atractivos, equipamientos e infraestructuras, servicios, actitudes recreativas, imágenes y valores simbólicos que ofrecen unos beneficios capaces de atraer a grupos determinados de consumidores, satisfacen las motivaciones y expectativas relacionadas con su tiempo libre

### **Diseño Producto:**

Todo diseño de productos turísticos debe ser considerado como un trabajo artístico, original, con los siguientes objetivos: rentabilidad económica, social y ambiental, y la satisfacción de la demanda. Definimos el producto turístico 163 Teoría y Praxis 4 (2007: 161-174) como la combinación de una serie de elementos tangibles e intangibles que sólo se reconocen al momento mismo del consumo. Los especialistas del marketing, Santesmases (1992), Mazur (2002) con el Despliegue de la función de calidad, (qfd por sus siglas en inglés), Kotler (1992) y Martín (2003), han planteado procedimientos adaptables al diseño de productos turísticos.

El diseño de producto es la concepción de nuevas ideas y su selección. Supone una búsqueda sistemática de nuevas ideas para generar productos turísticos. Las ideas deben estar estructuradas de manera que incluyan las preferencias, gustos y tendencias del mercado, además de la infraestructura existente. Para generar ideas pueden utilizarse como fuentes:

**Clientes actuales:** los propios clientes de la empresa, que conocen y utilizan sus productos, pueden proporcionar sugerencias sobre nuevos productos o mejoras en los actuales.

**Colaboradores:** también los colaboradores de la empresa, y en especial los vendedores, que tienen un contacto directo con el mercado, pueden aportar ideas para desarrollar nuevos productos.

**Distribuidores y proveedores:** los distribuidores están más próximos al mercado y tienen un mejor conocimiento de las necesidades y problemas de los consumidores, por lo que pueden proporcionar sugerencias para nuevos productos.

**Científicos e inventores:** la empresa puede disponer de un equipo investigador propio o establecer convenios con la universidad u otros centros de investigación, para desarrollar nuevos materiales, fórmulas o aplicaciones.

**Competidores:** los productos lanzados por los competidores pueden estimular el desarrollo de otros similares o mejores.

**Métodos para obtener nuevas ideas:**

Brainstorming consiste en una reunión de personas (menos de 15) de todo tipo, en la que cada una va exponiendo ideas sobre el tema de análisis, de forma espontánea y desinhibida, sin someterse las ideas expuestas a ninguna crítica por parte de los demás asistentes.

Cinética puede ser considerada como una sesión de brainstorming más estructurada, en la que, mediante un cuidadoso examen de la definición del problema, se especula sobre soluciones posible, armonizable, compaginable, coincidente, concordante, acomodable, similar, semejante, concomitante.

16. Prestación del servicio	Ponderación	SI	NO	N/A
16.1 La empresa cuenta con una sala para la recepción del turista individual o en grupo, donde se le proporcionan servicios varios y de información general.	1			
16.2 La empresa cuenta con políticas de calidad para la selección de los servicios de transporte, terrestre, marítimo, aéreo, de hospedaje, alimentación y entretenimiento, etc.	1			
16.3 Los sitios de los servicios de alimentación se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza.	2			
16.4 Se utiliza menaje y accesorios de uso prolongado, para evitar el uso de productos como vajilla de cartón, plástico, estereofón, aluminio u otros materiales con contraindicaciones amigables con el ambiente.	2			
16.5 Los detergentes para lavar vajillas y batería de cocina no contienen fosfatos y son biodegradables en alta proporción y cuenta con los respaldos respectivos para demostrarlo.	3			
16.6 Los detergentes para ropa no contienen fosfatos ni sustancias para abrillantar o blanquear y son biodegradables en alta proporción. Además cuenta con los respaldos respectivos para demostrarlo.				
16.7 La empresa dispone de equipo especializado para el desarrollo de sus programas (Caminatas, Caballos, Cavernas, Canopy, etc.) el cual según su modalidad será certificado y se encontrará en buen estado de mantenimiento y limpieza.	3			

16.8 La planta física a nivel de áreas comerciales se observa en buen estado de mantenimiento y limpieza.	2			
16.9 Cualquier instalación con fines turísticos, a nivel de bodegas, establos, viveros u otros de uso y acceso para el turista deberá encontrarse en buen estado de mantenimiento.	2			
16.10 Los servicios sanitarios públicos están equipados con los accesorios básicos: Porta-papel, porta-toallas, secador de manos, espejos, jabonera líquida, y basureros.	1			
16.11 La loza sanitaria a nivel de inodoros, lavabos, y otros, se encuentra en buen estado de mantenimiento y limpieza.	1			
16.12 El personal que atiende a los turistas está debidamente uniformado y lleva su correspondiente identificación o gafete.	1			
16.13 La empresa se asegura de que exista una adecuada relación entre el tamaño del grupo y la guía en los tours que opera.	3			
16.14 La empresa se asegura de que sus clientes reciban una interpretación adecuada de los atractivos naturales, culturales y/o arqueológicos.	3			

### ¿Por qué?

Una empresa que asume la sostenibilidad como norte de su operación, debe centrar todos sus esfuerzos en mantener los niveles de calidad del servicio, en especial si estos forman parte de la oferta publicitada.

El objetivo es revisar los procesos de las empresas que se dediquen a la actividad de Turismo de Aventura, específicamente en el proceso de seguridad a nivel de operación, instalaciones y equipo, tanto de uso para el cliente, como del personal de planta.

### ¿Qué se espera?

Que las empresas turísticas desarrollen conceptos de calidad compatibles con los principios de la sostenibilidad y le brinden un seguimiento riguroso.

### Prácticas Recomendadas

- Incorporar en el manual del guía las previsiones para el manejo de grupos en los tours que opera la empresa en general.
- Supervisar rigurosamente los contenidos o guiones de la interpretación de los atractivos arqueológicos, naturales y culturales en los sitios visitados por los tours.
- Actualizar los contenidos del manual del guía y las publicaciones descriptivas de los tours, con el propósito de mantener la fidelidad entre lo ofrecido y lo consumido por el turista.
- Aplicar los criterios de calidad, compatibles con los principios de la sostenibilidad, a cada uno de los servicios contratados.

### Criterios de calidad en el servicio de una empresa turística o suplidora de servicios o productos para el sector:

**Puntualidad:** Cumplimiento exacto en el tiempo de los compromisos adquiridos.

**Seguridad:** El servicio cuenta con todas las normas de seguridad legales y operativas necesarias para su adecuado desarrollo.

**Sanidad:** Se cumple con todos los requisitos de la ley de salud humana y de los convenios internacionales en materia de salud ambiental.

**Afabilidad:** Se dispensa un trato grato y proactivo entre el personal, con los turistas y con las demás personas o empresas relacionadas con el servicio directa o indirectamente.

**Seriedad:** El servicio, su diseño y su operación se desarrollan dentro del más estricto marco del profesionalismo.

**Precaución:** Se cuenta con planes de contingencia para múltiples contrariedades en la provisión del servicio.

**Oportunidad:** Se realizan actividades y se perfilan servicios acordes con las posibilidades del turista, las capacidades del atractivo y las capacidades de las comunidades.

**Veracidad:** Los servicios turísticos o no turísticos que brinda la empresa coinciden completamente con lo que se le ha ofrecido y vendido.

**Sinceridad:** La empresa comunica siempre la verdad de las situaciones socioculturales y ambientales a sus clientes.

**Consecuencia:** Existe una relación lógica entre el discurso de sostenibilidad y los hechos de la empresa en este campo.

**Creatividad:** La invención y la innovación son una constante en todas las acciones de la empresa.

**Respeto:** Se tiene conocimiento y una firme convicción sobre los derechos humanos y la equidad entre los pueblos.

**Inspiración:** Se trabaja en función de nobles valores de humanidad, conservación y fraternidad entre culturas.

**Solidaridad:** En la práctica cotidiana, la empresa expresa su compromiso con la problemática socioeconómica y cultural de las comunidades.

**Responsabilidad:** Todo el personal conoce de derechos y deberes como ciudadanos y con respecto a sus clientes.

**Amistad:** La empresa es capaz de crear lazos profundos con las comunidades de las regiones donde opera y con los turistas.

17. Medición de la respuesta	Ponderación	SI	NO	N/A
17.1 La empresa tiene un programa de información dirigido a las empresas que le ofrecen servicios complementarios, sobre su compromiso de cumplimiento del programa Certificado para la Sostenibilidad Turística.	2			X
17.2 La empresa analiza las opiniones de los clientes sobre el Certificado para la Sostenibilidad Turística en un formulario debidamente diseñado para tal efecto.	2			X
17.3 Se comunica oportunamente al Departamento de Sostenibilidad Turística en el Instituto Costarricense de Turismo los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes.	3			X

### **¿Por qué?**

Las empresas deben mantener un sistema de evaluación de su desempeño en materia de sostenibilidad, el cual se puede basar en la normativa del CST y el criterio que los clientes van desarrollando sobre este.

Esto permitiría conocer el nivel de aceptación y aplicabilidad del cuestionario e introducir los cambios necesarios para su mejor aplicación.

### **¿Qué se espera?**

Que el CST sea el parámetro fundamental por medio del cual las empresas valoren el desempeño y la calidad del servicio de las empresas turísticas.

Que la empresa mantenga un registro de las opiniones y valoraciones que tanto los clientes como los empresarios tienen de la participación de la empresa en el Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST).

### **Prácticas Recomendadas**

- Diseñar y editar un boletín informativo para los empresarios que les suministran servicios y para los turistas.
- Comunicar al Departamento de Sostenibilidad Turística del Instituto Costarricense de Turismo el estudio de los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes sobre el CST.
- Al correo electrónico: [PROC. PROG. DE SOSTENIBILIDAD@ict.go.cr](mailto:PROC.PROG.DE.SOSTENIBILIDAD@ict.go.cr)
- Elaborar material impreso o audiovisual en el que se haga una fiel interpretación de los objetivos, fundamentos y sistemas que constituyen el CST, a fin de enterar integralmente al cliente sobre el Programa.
- Asociarse con otros empresarios para compartir iniciativas, innovaciones y consejos prácticos para la aplicación del CST en sus empresas y para intercambiar resultados de las evaluaciones y encuestas al cliente.

**Diseñar y aplicar entre los clientes una encuesta con preguntas relativas al CST y las ventajas para el turista, la empresa y el país, ejemplo:**

### **“Encuesta CST”**

Los servicios que usted ha disfrutado en esta empresa han sido diseñados teniendo en cuenta criterios de protección a los recursos naturales, prácticas de responsabilidad social, involucramiento de nuestros colaboradores en los proyectos comunales y en general con el cumplimiento de criterios para el cumplimiento de la norma Certificación para la Sostenibilidad Turística.

Si usted ha visualizado estos esfuerzos, mucho les agradeceré que nos respondan las siguientes preguntas:

¿Considera usted la protección del medio ambiente y la responsabilidad social como factores decisivos al momento de seleccionar la empresa Turística que va a visitar?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_



Durante su estadía, ¿observó o conoció de algún esfuerzo por parte de esta empresa relacionado con la protección del medio ambiente y/o esfuerzos relacionados con la responsabilidad social?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Cuáles? \_\_\_\_\_

¿Qué opina respecto a la participación de la empresa Turística en programas de responsabilidad social y medio ambiente?

( ) Muy importante ( ) Poco importante ( ) Indiferente

¿Conoce acerca del Certificado de Sostenibilidad Turística (CST)?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_ ¿Qué le parece? \_\_\_\_\_

¿Gracias a los esfuerzos de sostenibilidad que usted ha visualizado en esta empresa, utilizaría nuevamente sus servicios y/o los recomendaría a otros?

SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

Por favor háganos sus comentarios o recomendaciones referentes a nuestros esfuerzos de protección del medio ambiente y responsabilidad social. Asumimos el compromiso de que en su próxima visita ya habremos implementado sus recomendaciones.

<b>18. Guía Turístico</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
18.1 La empresa ha diseñado el perfil o perfiles que debe cumplir el guía turístico a contratar y que asegure el cumplimiento de las características del producto ofrecido.	<b>3</b>			
18.2 La empresa cuenta con manuales de funciones para los guías y choferes que contrata.	<b>1</b>			
18.3 La empresa aplica un código de ética donde regula el comportamiento para guías y choferes.	<b>3</b>			
18.4 La empresa se asegura de que los guías cuenten con un conocimiento actualizado de los sitios donde opera.	<b>2</b>			
18.5 La empresa contrata a guías certificados y capacitados como tales por una entidad acreditadora.	<b>2</b>			
18.6 La empresa evalúa, al menos trimestralmente, el desempeño de los guías y choferes que están en planilla o por servicios profesionales.	<b>2</b>			
18.7 La empresa considera las observaciones realizadas por sus clientes.	<b>2</b>			
18.8 La empresa cuenta con un sistema de comunicación interno que a la vez esta enlazado con el sitio donde se desarrolla la actividad.	<b>2</b>			
18.9 El personal de guiado de la empresa aplica los procedimientos del diseño, conducción y manejo de turistas según lo indica el “manual de seguridad”.	<b>1</b>			

18.10 El guía conoce las políticas y objetivos de la calidad de la empresa según los indica el “Manual de Seguridad”.	1			
18.11 El responsable del guiado (Jefe o responsable de Guías) verifica la manipulación de los equipos utilizados por los turistas y guías, se asegura que cumpla con las especificaciones, instructivos o Protocolo que indica el “Manual de Seguridad” previo a la realización del tour.	1			
18.12 El guía aplica el instructivo o protocolo de manejo de emergencias y primeros auxilios que debe estar dentro del “Manual de Seguridad”.	1			

### ¿Por qué?

La capacitación y preparación de los guías repercute directamente en el mejoramiento en la calidad del producto que consume el turista.

La labor del guía en una empresa de tour operación es determinante en la relación con el cliente, pues es el personal que más tiempo pasa con el turista. La calidad de esa labor puede determinar una alta o una baja satisfacción de la experiencia turística y, por ende, la aceptación o el rechazo de los servicios de la empresa por parte del turista, mayoristas y otros compradores de servicios. La labor del guía puede, incluso, marcar positiva o negativamente la imagen de la empresa ante las comunidades y autoridades en las localidades donde opera.

### ¿Qué se espera?

Que la empresa mejore continuamente sus sistemas de selección, capacitación y supervisión para los guías, de manera que reúnan los requisitos de excelencia en materia de sostenibilidad.

En lo que respecta a los guías que trabajan con licencia del ICT, existen normas contenidas en el “Reglamento de los Guías de Turismo” (Decreto Ejecutivo #9479) que tiene por objeto “establecer los requisitos para el otorgamiento de las licencias de Guías de Turismo, determinar el ámbito de su competencia y regular sus derechos y obligaciones.”

### Prácticas Recomendadas

- Elaborar un manual en el que se describan ampliamente las funciones y responsabilidades, de acuerdo con la especialidad y con cada uno de los productos ofrecidos por la empresa.
- Diseñar y desarrollar un programa permanente de capacitación integral del guía turístico de la empresa, en aspectos relacionados con la interacción con el turista, el manejo ambiental, relaciones públicas, cultura local, calidad del servicio, etc.
- Elaborar un perfil, para efectos de contratación de los guías, en el que se indique la descripción del cargo o funciones, las responsabilidades y la calificación necesaria para el puesto en lo que respecta a nivel profesional y experiencia.
- Elaborar un código de ética mediante el cual se regule el comportamiento de los guías y choferes de la empresa. Para la elaboración de este código de ética pueden usarse como referencia los criterios de calidad sostenible.
- Aplicar periódicamente un examen de revisión de los conocimientos de los guías y un proceso de consulta sobre la forma de cumplimiento, para establecer los niveles de satisfacción de los clientes con el desempeño de los guías y choferes.

- Revisar periódicamente los contenidos de los manuales para los diferentes puestos en la empresa y actualizarlos.
- Establecer, dentro del perfil del guía, la necesidad de que este cuente con la certificación y la capacitación de una entidad acreditada.
- Establecer un programa de apoyo y facilidades para que los guías (y otros funcionarios) se capaciten y se actualicen.
- Realizar actividades grupales o individuales a través de las cuales se informe al personal sobre el código de ética de la empresa.
- Nombrar una comisión que sea la que supervise y evalúe el cumplimiento del código de ética y el desempeño del personal, en especial de los guías y choferes.
- Cumplir con lo estipulado en el decreto “Reglamento de los guías de turismo”, #31030-MEIC-TUR.

### **Guía de Turismo:**

Persona que tiene por misión informar, dirigir y orientar al turista durante su estancia en el país.

### **Funciones del Guía de Turismo:**

El Guía de Turismo durante la ejecución de sus servicios profesionales realiza las siguientes funciones específicas de su profesión:

- LA ORIENTACION. Se refiere a la función por medio de la cual, el Guía de Turismo suministra al turista o pasajero, las informaciones o puntos de referencia generales sobre diversos aspectos relacionados con su viaje, de forma básica, precisa, breve y específica.
- LA INSTRUCCION. Se refiere a la función de enseñanza, que el Guía de Turismo imparte al turista o pasajero a través de los atractivos turísticos, sobre diversidad de temas desarrollados en forma suficiente, veraz y completa.
- LA CONDUCCION. Es la función que se refiere a la capacidad de liderazgo ejercida por el Guía de Turismo hacia el turista o pasajero en forma cortés, responsable y prudente, para encaminarlo con seguridad y eficiencia por los atractivos turísticos, en desarrollo del plan de viaje estipulado para el servicio contratado.
- LA ASISTENCIA. Es la función que se refiere al servicio de colaboración y ayuda oportuna, eficiente y suficiente, que el Guía de Turismo presta al turista o pasajero en diversas situaciones y eventualidades que se presenten durante su viaje, procurándole la mayor satisfacción y bienestar posibles.

### **Código de Ética:**

Documento que establece las condiciones éticas y profesionales de trabajo que el profesional en el campo de atención y guiado debe cumplir.

### **Código ético en el turismo:**

El Código comprende que señalan las “reglas del juego” para los destinos, los gobiernos, las empresas Turísticas, los promotores, los agentes de viajes, los empleados y los propios viajeros. El se refiere a la solución de litigios y es el que, por primera vez, dota de un mecanismo de aplicación a un código de este tipo.

A continuación enumeramos los diez puntos de este código ético.

**Artículo 1:** Contribución del turismo al entendimiento y al respeto mutuos entre hombres y sociedades.

**Artículo 2:** El turismo, instrumento de desarrollo personal y colectivo.

**Artículo 3:** El turismo, factor de desarrollo sostenible.

**Artículo 4:** El turismo, factor de aprovechamiento y enriquecimiento del patrimonio cultural de la humanidad.

**Artículo 5:** El turismo, actividad beneficiosa para los países y las comunidades de destino.

**Artículo 6:** Obligaciones de los agentes del desarrollo turístico.

**Artículo 7:** Derecho al turismo.

**Artículo 8:** Libertad de desplazamientos turísticos.

**Artículo 9:** Derechos de los trabajadores y de los empresarios del sector turístico.

**Artículo 10:** Aplicación de los principios del Código Ético Mundial para el Turismo.

<b>19. Mantenimiento, Equipo e Infraestructura</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
19.1 La empresa cuenta con un Manual de Mantenimiento en el que, para cada actividad e instalación se han identificado los equipos y el tipo de mantenimiento a realizar y la frecuencia de las mismas.	<b>1</b>			
19.2 Todas las actividades de mantenimiento, son registradas en la bitácora respectiva. Dicho documento deberá ser conservado durante su período de vigencia o, como mínimo, durante un año.	<b>1</b>			
19.3 El manual de mantenimiento establece lo referente a las inspecciones y revisiones de las instalaciones y equipo que deberán llevarse a cabo por la(s) persona(s) que designe la empresa. (autoevaluación)	<b>1</b>			
19.4 El responsable de mantenimiento realiza el control de los trabajos subcontratados y archiva toda la documentación correspondiente a los trabajos realizados por los subcontratistas (facturas, lista de recambios o piezas utilizadas, entre otros)	<b>1</b>			
19.5 La empresa evidencia que los elementos y accesorios de seguridad y protección, por ejemplo: cascos, chalecos, arneses, cuerdas, monturas, similares y afines, en lo que respecta a su funcionamiento y capacidad es comprobado periódicamente.	<b>2</b>			<b>X</b>
19.6 La empresa evidencia que los equipos y accesorios a utilizar y sus modificaciones han sido aprobados y certificados por compañías internacionales o nacionales (con excepción de poleas, monturas y estribos en actividades afines), como UIAA, NFPA, CE, ANSI, OSHA, ASTM, ACCT u otras entidades especializadas.	<b>2</b>			
19.7 La empresa evidencia que aquellos equipos y accesorios a utilizar por el turista son revisados y almacenados diariamente según tallas/tamaños, así como su correspondiente clasificación (cabeza, tórax, etc.), con las claras excepciones del equipo pesado (canoas de fibra de vidrio).	<b>2</b>			

19.8 Se evidencia por parte de la empresa que todos los sistemas integrales de infraestructura tienen su respectivo plano de Diseño, asimismo la correspondiente bitácora de construcción, Valoración Estructural, firmados por un profesional responsable.	1			
19.9 La empresa evidencia que ha establecido la capacidad de carga ambiental y física, para cada una de sus instalaciones o equipo, así como sus propiedades físicas y mecánicas.	2			
19.10 En el caso de proyectos nuevos se evidencia por parte de la empresa que en el sitio donde se va a desarrollar su infraestructura turística tiene a disposición un estudio de suelos anual, referido a las condiciones del mismo, avalado por un profesional responsable. Si el evaluador lo considera necesario se solicitará a proyectos en operación.	2			
19.11 Se evidencia por parte de la empresa que tiene a disposición un estudio anual de árboles, referido a la resistencia, como condiciones y capacidad de éstos. Tratándose de especies para uso de interés turístico o que se encuentran en los puntos inmediatos a la infraestructura de la empresa con fines turísticos.	2			X

### ¿Por qué?

La empresa debe asignar una o varias personas quienes tendrán entre otras funciones coordinar los servicios de mantenimiento y asegurar que se respetan las instrucciones establecidas para alcanzar los niveles de calidad de la empresa y protección del ambiente.

### ¿Qué se espera?

Encontrar en la empresa un Manual de Mantenimiento en el que, para cada actividad e instalación se han identificado los equipos y el tipo de mantenimiento a realizar y la frecuencia de las mismas.

Que la empresa aplique los instrumentos adecuados con el fin de revisar los procesos de su actividad de Turismo, específicamente en el proceso de mantenimiento a nivel de instalaciones, equipo y del medio ambiente, tanto para uso del cliente como del personal de servicio

Que la empresa Informe al turista sobre los niveles de Seguridad, así como de otras variables que inciden en los servicios de las empresas que se encuentren debidamente reguladas por su actividad los entes correspondientes

El responsable de este apartado establecerá, de acuerdo con las políticas y objetivos de calidad de la empresa, los indicadores necesarios en el mantenimiento para asegurar la calidad del mismo.

### Prácticas Recomendadas

Que se aplique, aquellas empresas que se dediquen a prestar un servicio de esparcimiento comercial al público en general, las cuales se catalogan como de “Turismo de Aventura”, e involucran un nivel de habilidad físico-deportivas con riesgo identificado y en contacto con la naturaleza, dentro de las cuales se clasifican, entre otras las siguientes actividades:

- Turismo de Travesías
- Turismo de Bicicletas
- Turismo de Aventura en Cuerdas y Cables (canopy, Bungee, rapel, escalada, puentes colgantes, similares y afines)
- Turismo de Cabalgata

Que todas las actividades de mantenimiento, son registradas en la bitácora respectiva. Dicho documento deberá ser conservado durante su período de vigencia o, como mínimo, durante un año.

La empresa evidencia que los elementos y accesorios de seguridad y protección, por ejemplo: cascos, chalecos, arneses, cuerdas, monturas, similares y afines, en lo que respecta a su funcionamiento y capacidad es comprobado periódicamente.

La empresa evidencia que los equipos y accesorios a utilizar y sus modificaciones han sido aprobados y certificados por compañías internacionales o nacionales (con excepción de poleas, monturas y estribos en actividades afines), como UIAA, NFPA, CE, ANSI, OSHA, ASTM u otras entidades especializadas.

La empresa demuestra que todos los sistemas integrales de infraestructura tienen su respectivo plano de Diseño, asimismo la correspondiente bitácora de construcción, Valoración Estructural, firmados por un profesional responsable.

### **¿Qué es capacidad de carga ambiental?**

La capacidad de carga de visitantes se refiere a la capacidad biofísica y social del entorno con respecto a la actividad turística y su desarrollo. Representa el máximo nivel de uso por visitantes que un área puede mantener. Se puede definir la capacidad de carga ambiental como la posibilidad que posee un ecosistema de mantener organismos mientras conserva su productividad, adaptabilidad y capacidad de regeneración. Representa el límite de la actividad humana: si este es excedido, el recurso se deteriorará y, por ende, repercutirá en la calidad y satisfacción de la experiencia del turista y en la calidad de vida de los locales.

### **Capacidad de carga básica:**

La capacidad de carga básica estudia el umbral que un servicio o una infraestructura puede sostener con un nivel específico de desarrollo o de calidad, por lo que este tipo también aborda los recursos, pero los creados por el hombre para el desarrollo de un territorio, aunque está íntimamente relacionado con los demás tipos de capacidades, ya que una saturación de cierta infraestructura puede crear un impacto ambiental o social.

La mayoría de las investigaciones consultadas recogen que este tipo de capacidad es fácilmente solucionable y no tiene unos límites precisos, pero sí podemos afirmar que el incremento de dicha capacidad, creando más infraestructuras, degrada los sitios históricos, los medios litorales, el medio rural y, en general, los destinos turísticos, no por ellos mismos sino por las consecuencias que traen.

### **Capacidad de carga física:**

La capacidad de carga física es la relación entre el espacio y el número de usuarios. Se establece a partir del número de usuarios por unidad de superficie.

**Capacidad de carga social:**

En la capacidad de carga social se analiza las repercusiones de la actividad turística en los turistas y residentes, ambos tipos claramente subjetivos. La capacidad de carga social percibida por los residentes es el umbral hasta donde la población local puede soportar el turismo, sin generar graves tensiones en los residentes y sin dificultar las otras funciones que se desempeñen en el territorio.

Por otra parte la capacidad de carga social percibida por los turistas es el umbral de saturación tras el cual los turistas buscan destinos alternativos. Esta se excede cuando los turistas no se sienten cómodos en el destino.

**Estudios de Suelo:**

Documento técnico que engloba el conjunto de exploraciones e investigaciones de campo, ensayos de laboratorio y análisis de gabinete que tiene por objeto estudiar el comportamiento de los suelos y sus respuestas ante las solicitaciones de carga.

**Gestión Ambiental de Proyecto:**

Conjunto de operaciones técnicas y actividades gerenciales que tienen como objetivo asegurar que el proyecto, obra o actividad opere dentro de las normas legales, técnicas y ambientales exigidas, minimice sus efectos e impactos ambientales negativos y atienda a otros objetivos empresariales como mantener una buena relación con la comunidad.

Conjunto de acciones encaminadas a lograr la máxima racionalidad en el proceso de decisión relativo a la conservación, defensa, protección y mejora del ambiente, a partir de un enfoque interdisciplinario y global.

Aquellos aspectos de la gestión total (incluyendo la planificación) que determinan e implantan la política ambiental.

Partes de la función de gestión global de una organización, que desarrolla, implanta, logra, revisa y mantiene la política ambiental.

<b>20. Condiciones físicas para actividades laborales</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
20.1 La empresa tiene instalaciones apropiadas para el personal (servicios sanitarios con duchas – separados por sexo- y cocina/comedor de colaboradores.	2			
20.2 La empresa cuenta con instalaciones apropiadas para albergar personal, cuando se ofrece este servicio debido a la distancia con sus sitios de residencia.	2			
20.3 No existen condiciones de hacinamiento en las instalaciones de cocinas y bodegas.	2			X
20.4 Facilidades y señalización en casos de emergencia contemplando la ley 7600.	2			
20.5 Las instalaciones cuentan con extintores contra incendio, rutas de evacuación y señalización interna en caso de emergencia.	2			

**¿Por qué?**

Una de las principales preocupaciones de una empresa debe ser el control de riesgos que atentan contra la salud de sus trabajadores y contra sus recursos materiales y financieros.

Los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales son factores que interfieren en el desarrollo normal de la actividad empresarial, incidiendo negativamente en su productividad y por consiguiente amenazando su solidez y permanencia en el mercado; conllevando además graves implicaciones en el ámbito laboral, familiar y social.

En consideración a lo anterior, la administración y la gerencia de toda compañía deben asumir su responsabilidad en buscar y poner en práctica las medidas necesarias que contribuyen a mantener y mejorar los niveles de eficiencia en las operaciones de la empresa y brindar a sus trabajadores un medio laboral seguro.

### **¿Qué se espera?**

De acuerdo a las disposiciones de la Organización Internacional el Trabajo OIT y las leyes establecidas en el país conforme al Sistema de Riesgos Profesionales, ha de elaborar un Programa de Salud Ocupacional pendiente a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus correspondientes ocupaciones y que deben ser desarrolladas en forma multidisciplinaria.

### **Ambiente Laboral**

- El trabajador es un ser biosicosocial que vive las 24 horas del día intercambiando con el medio ambiente, trabaja 8 horas y comparte aproximadamente 16 horas con su familia, por ello debe verse en forma integral en la familia, la empresa y como un elemento muy importante del medio ambiente.
- En el ambiente laboral el trabajador realiza su actividad, se relaciona con su objeto de trabajo, los instrumentos de producción, el puesto de trabajo, la zona de trabajo, la zona respiratoria y los elementos del medio físico o natural que intervienen en el proceso productivo, entre los que se encuentran los factores de riesgo nocivos y peligrosos, que pueden alterar su salud y producir enfermedades relacionadas con el trabajo.

### **La Empresa**

- En ellas trabaja el hombre e interactúa con las máquinas y el medio laboral, se expone a factores de riesgos nocivos y peligrosos, que pueden romper el equilibrio salud-enfermedad y generar como consecuencia alteraciones en la salud del trabajador.
- Los factores de riesgo presentes en el ambiente laboral de los colaboradores se dividen en: físicos (temperatura y humedad, iluminación, campos electrostáticos, radiación electromagnética y campos magnéticos), biológicos (insectos, bacterias, parásitos, hongos presentes en el polvo de los documentos almacenados), psicofisiológicos (monotonía del trabajo, carga emocional y estrés) y ergonómicos (área de trabajo, condiciones de trabajo, condiciones organizacionales).

### **Prácticas Recomendadas**

- La Empresa debe buscar el saneamiento básico ambiental y una serie de medidas que buscan crear un ambiente de higiene, bienestar, salud, seguridad y calidad de vida entre los trabajadores.
- Higiene de los lugares de trabajo: el número de trabajadores debe corresponderse con el espacio en los locales de trabajo.



- Con el objetivo de favorecer la limpieza se recomienda pintar las paredes interiores de los edificios o locales con colores claros, sobre los cuales las manchas resaltan y pueden verse fácilmente, mejora la iluminación, evita la monotonía.
- Buscar la mejor forma de diseñar el puesto de trabajo de acuerdo a las características y necesidades del trabajador y las tareas que debe desempeñar.
- Contemplar las medidas higiénicas: el agua de consumo; control de vectores (moscas, cucarachas, roedores, entre otros...); control de aguas residuales; control de desechos sólidos; instalaciones sanitarias (deben guardar una proporción con el número de colaboradores que las utilizan y ubicarse en lugares convenientes y a distancias adecuadas de los puestos de las áreas de labor); ventilación; iluminación; ventanas; mantenimiento y limpieza.
- Los comedores deben estar separados de las oficinas, destinado exclusivamente al consumo de alimentos. Se deben disponer las mesas en número suficiente y cumplir los requisitos higiénico-sanitarias de manipulación, elaboración y almacenamiento de alimentos.
- Dar cumplimiento a la Ley 7600.

## ASPECTOS GENERALES

### DEFINICIONES

**SALUD:** Es un estado de bienestar físico, mental y social. No solo en la ausencia de enfermedad.

**TRABAJO:** Es toda actividad que el hombre realiza de transformación de la naturaleza con el fin de mejorar la calidad de vida.

**AMBIENTE DE TRABAJO:** Es el conjunto de condiciones que rodean a la persona y que directa o indirectamente influyen en su estado de salud y en su vida laboral.

**RIESGO:** Es la probabilidad de ocurrencia de un evento. Ejemplo Riesgo de una caída, o el riesgo de ahogamiento.

**FACTOR DE RIESGO:** Es un elemento, fenómeno o acción humana que puede provocar daño en la salud de los trabajadores, en los equipos o en las instalaciones. Ejemplo, sobre esfuerzo físico, ruido, monotonía.

**INCIDENTE:** Es un acontecimiento no deseado, que bajo circunstancias diferentes, podría haber resultado en lesiones a las personas o a las instalaciones. Es decir UN CASI ACCIDENTE. Ejemplo un tropiezo o un resbalón.

**ACCIDENTE DE TRABAJO:** Es un suceso repentino que sobreviene por causa o con ocasión del trabajo y que produce en el trabajador daños a la salud (una lesión orgánica, una perturbación funcional, una invalidez o la muerte). Ejemplo herida, fractura, quemadura

21. MANEJO DE DESECHOS	Ponderación	SI	NO	N/A
21.1 La producción de desechos sólidos, en cuanto a cantidad y composición, es monitoreada y registrada continuamente.	1			
21.2 Existe un plan (en términos cuantitativos y porcentuales) en el cual se estipulan las metas de reducción en la cantidad de desechos que la Empresa se ha planteado.	2			

21.3 La empresa dispone de recipientes adecuados para la separación de la basura (aluminio, plástico, vidrio, papel, etc.).	2			
21.4 Se utilizan basureros adecuados y diferenciados para el depósito y manejo de desechos orgánicos.	2			
21.5 Los desechos orgánicos son utilizados en un programa de compostaje u otra aplicación apropiada.	3			
21.6 Existe un sitio acondicionado en el cual se realiza la separación y almacenamiento final de los desechos.	2			
21.7 La empresa verifica y garantiza que la recolección y disposición final de los desechos no reciclables se hace en forma adecuada	2			

### ¿Por qué?

Los desechos sólidos representan una forma de contaminación que debe ser evitada o disminuida. En cualquier parte del país tiende a ser un problema que se agudiza día con día.

Se llama residuo a cualquier tipo de material que esté generado por la actividad humana y que está destinado a ser desechado. Diariamente se tiran a la basura gran cantidad de cosas que podrían ser reutilizadas o seguir siendo bienes valiosos; muchos residuos se pueden reciclar si se dispone de las tecnologías adecuadas y el proceso es económicamente rentable.

Una buena gestión de los residuos persigue no perder el valor económico y la utilidad que pueden tener muchos de ellos y usarlos como materiales útiles en vez de tirarlos.

El continuo aumento de la cantidad de residuos que se generan está provocando importantes problemas. Entre los bienes que se utilizan cada vez hay más objetos que están fabricados para durar unos pocos años y después ser sustituidos por otros y que no compensa arreglar porque resulta más caro que comprar uno nuevo.

Muchos productos, desde los pañuelos o servilletas de papel, hasta las maquinillas de afeitar, los pañales, o las latas de bebidas, están diseñados para ser usados una vez y luego desechados. Se usan las cosas y se desechan en grandes cantidades, sin que haya conciencia clara, en muchos casos, de que luego algo hay que hacer con todos estos residuos.

El problema se agrava porque la creciente actividad genera muchos productos que son tóxicos o muy difíciles de incorporar a los ciclos de los elementos naturales. En varias ocasiones los productos químicos acumulados en vertederos que después han sido recubiertos de tierra y utilizados para construir viviendas sobre ellos han causado serios problemas, incluso dañando la salud de las personas.

No hay solución única y clara a este problema. El reciclaje es la opción mejor desde el punto de vista ambiental pero tiene sus límites. En el momento actual se combina con plantas de tratamiento, vertederos e incineradoras, aunque no se debe olvidar que una actuación imprescindible es la de reducir las cantidades de residuos producidos.

Establecer planes de manejo de los desechos sólidos es una necesidad para evitar que la problemática aumente con el incremento del turismo. Las empresas turísticas deben contribuir con esta situación, puesto que son algunas de las que mayor cantidad de desechos producen.

### **¿Qué se espera?**

Las empresas deben constituirse en eje y motor en el diseño e implementación de estrategias de manejo de desechos y emisiones en los destinos turísticos en los que operan.

Recopile información sobre la cantidad y tipo de desechos que se producen en el establecimiento de hospedaje. La empresa debe vigilar constantemente cómo se producen los desechos, comenzando con saber cuánto se produce, llevando una estadística de la cantidad y composición de los mismos.

Desarrolle un Plan de Manejo interno para lograr disminuir la cantidad de desechos producidos.

Demuestre la existencia de acciones dirigidas a invitar a los huéspedes y colaboradores a participar en las medidas e iniciativas tendientes a disminuir la producción de desechos tanto en las instalaciones del establecimiento de hospedaje como fuera del mismo.

Demuestre que se ha establecido metas en términos cuantitativos y porcentuales para un período determinado, tomando en cuenta la información que generada en el registro de datos de producción de desechos producidos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) que el establecimiento se ha planteado.

Tenga una persona encargada del monitoreo de producción de desechos producidos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) y una serie de medidas tendientes a disminuir la producción de los mismos.

Posea un sitio dispuesto para realizar la separación de los desechos producidos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) en áreas y depósitos alejados de los sitios de circulación de los turistas, evitando que los vientos trasladen olores hasta los demás sitios utilizados por los visitantes. Es importante que los lugares destinados al almacenamiento antes de su recolección de los desechos estén techados y aislados de animales.

Participe en Programas de Reciclaje que tenga como objeto la recuperación, de forma directa o indirecta, de los componentes que contienen los residuos. Estos Programas deben tender a lograr la conservación de los recursos naturales, disminución del volumen de residuos que hay que eliminar y protección al medio ambiente.

Se cerciore que el destino final de los desechos producidos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) no afecte al medio ambiente y a comunidades cercanas del sitio de disposición final, comprobando el tratamiento que se le da a los mismos.

### **Prácticas Recomendadas**

Monitoree la producción de desechos: El monitoreo es una función continua cuyo principal objetivo es proporcionar a los interesados, indicaciones tempranas de progreso, o de la falta de progreso, en el logro de metas planteadas.

Es importante mantener el registro de desechos producidos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) y graficar los datos con el fin de poder valorar los mismos y tomar decisiones y acciones a seguir o modificar las existentes.

El monitoreo se debe ejecutar con la participación del personal de las empresas, así como también con la colaboración de los visitantes, bajo la coordinación de personas responsables.

Los desechos pueden ser medidos en unidades de volumen (bolsas de un mismo tamaño y capacidad) o por peso (en kilogramos), de manera que se pueda ir monitoreando si el objetivo de ir reduciéndolos se va cumpliendo en los plazos previstos en un Plan de Manejo.

Diseñe un Plan de Manejo en el que debe tomar en cuenta aspectos como: 1) saber cuánta basura se produce, 2) qué tipo de basura se genera, 3) cómo puede separarse y clasificarse, 4) cómo debe almacenarse, 5) dónde debe disponerse al final, 6) quiénes deben participar en este esfuerzo, 7) cómo se motiva esta participación, 8) qué desechos pueden reutilizarse.

Informe e incentive al visitante y colaboradores a participar en el programa de disminución de desechos que la empresa ha diseñado, informándole de los tipos de residuos existentes (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) y en la medida de lo posible los períodos de degradación de los principales desechos.

Establezca metas en términos cuantitativos y porcentuales: Establezca metas alcanzables tomando en consideración las variables resultado del análisis de los datos recopilados de producción de desechos y las acciones y campañas de disminución de residuos.

Designe un responsable: Para que un programa de disminución de desechos se desarrolle de forma adecuada, es necesario que haya una persona encargada y responsable del mismo (a pesar de ser todos responsables) y el respectivo seguimiento.

Dar cumplimiento a la legislación vigente relacionada con este tema, por ejemplo entre otra: Gestión Integral de Residuos, Ley N° 8839 publicada en *La Gaceta* No. 135 del 13 de julio 2010; Reglamento sobre Manejo de Residuos Sólidos Ordinarios, Decreto Ejecutivo No. 36093-S publicado en *La Gaceta* No. 158 del 16 de agosto 2010.

## ENTORNO CLIENTE

Pregunta	Ponderación	SI	NO	N/A
<b>22. Políticas y programas de la empresa</b>				
22.1 La empresa comunica a sus clientes su misión, visión y políticas de sostenibilidad.	2			
22.2 La empresa tiene un procedimiento por escrito y comunica a sus clientes que, según la legislación costarricense, el acoso sexual, la prostitución infantil y el consumo de sustancias ilegales son delitos penados por ley.	3			
22.3 La empresa denuncia y cuenta con un protocolo de denuncias ante las autoridades pertinentes cualquier actividad de acoso sexual, prostitución infantil y/o consumo de sustancias ilegales de las que se tenga conocimiento.	3			

22.4 La empresa es consecuente con su política de sostenibilidad en las ferias nacionales e internacionales en las que participa.	2			
22.5 La empresa realiza evaluaciones permanentes para medir el grado de satisfacción de los clientes.	2			
22.6 La empresa Implementa las observaciones y recomendaciones que le hacen llegar sus clientes.	2			

### ¿Por qué?

En el programa CST, el cliente debe cumplir un papel activo, que solo puede concretarse si se le comunica lo que la empresa hace y se le incorpora en las actividades de carácter sostenible.

### ¿Qué se espera?

Que el cliente sea el vocero promocional de la empresa y el país a nivel nacional e internacional.

### Prácticas Recomendadas

La empresa incorpora en el material informativo, publicitario y promocional, en forma clara, resumida y ejemplificada, la misión, las políticas y programas de sostenibilidad desarrollados por la empresa, con base en los procedimientos.

- Elaborar material informativo, publicitario y promocional en el cual se incluyen advertencias sobre su total compromiso con la legislación que prohíbe las actividades de acoso sexual, prostitución infantil y consumo de sustancias ilegales.
- Elaborar un registro de la documentación tramitada para las denuncias sobre las actividades de acoso sexual, prostitución infantil y consumo de sustancias ilegales que detecta en su empresa o en otros sitios.
- Capacitar al personal en el conocimiento, aplicación y vigilancia de la legislación relacionada con actividades de acoso sexual, prostitución infantil y consumo de sustancias ilegales.
- Capacitar a los funcionarios que participan en las ferias que tengan elementos para reflejar la política de sostenibilidad ambiental, social y económica que sigue la empresa.
- Aplicar cuestionario sobre desempeño a todos los funcionarios que tienen contacto con los clientes.

23. Prevención de impactos	Ponderación	SI	NO	N/A
23.1 La empresa utiliza equipo de seguridad y primeros auxilios.	3			
23.2 La empresa se asegura de que el equipo que utilice en sus actividades tiene el mantenimiento adecuado.	3			X
23.3 La empresa cuenta con póliza de seguros de responsabilidad civil, gastos médicos, y sombrilla (umbrella) u otras, para cubrir a los turistas en caso de accidente.	2			
23.4 La empresa analiza las recomendaciones del riesgo ambiental, emitido y/o brindado por las instituciones responsables para los sitios donde operan los tours.	3			
23.5 La empresa tiene implementado un plan de emergencias el cual es de conocimiento de todos sus empleados.	3			

### ¿Por qué?

La empresa tiene que estar enterada de la legislación vigente y contar con los mecanismos internos que le permitan seguirla cabal y responsablemente.

Se consolida la confianza de los turistas y los mayoristas en el país como destino turístico seguro y en las empresas como operadoras responsables.

### **¿Qué se espera?**

Que la empresa turística ejecute acciones que garanticen la seguridad y respaldo a los turistas, de tal forma que el cliente sea un vocero promocional de la empresa, del país a nivel nacional e internacional al poder testimoniar sobre las normas de seguridad de nuestro país.

### **Prácticas Recomendadas**

Programar anualmente cursos y talleres de capacitación en primeros auxilios para todo el personal de la empresa, haciendo énfasis en los guías, choferes y otros que mantienen contacto directo con los clientes y la población de los destinos turísticos.

Crear un comité o encargado de seguridad que supervise los siguientes aspectos:

Existencias del equipo de seguridad y de primeros auxilios.

- Mantenimiento del equipo de seguridad y emergencias.
- Existencia de mecanismos de información al cliente.
- Vigencia de pólizas de seguros y otros mecanismos de protección legal del cliente y el trabajador.
- Estudio de los informes y recomendaciones de riesgo ambiental de los sitios donde opera sus tours.
- Diseño e implementación de los planes de emergencia.

### **Aspectos Generales**

#### **Código Ético Mundial para el Turismo.**

**El turismo: factor de desarrollo sostenible (OMT, 2002)**

#### **Artículo 6, inciso 2**

En lo que de ellos dependa, y en cooperación con las autoridades públicas, los profesionales del turismo velarán por la seguridad, la prevención de accidentes, la protección sanitaria y la higiene alimentaria de quienes recurran a sus servicios. Se preocuparán por la existencia de sistemas de seguros y de asistencia adecuados. Asimismo, asumirán la obligación de rendir cuentas, conforme a las modalidades de que dispongan las reglamentaciones nacionales y, cuando corresponda, la de abonar una indemnización equitativa en caso de incumplimiento de sus obligaciones contractuales.

#### **Plan de Emergencias:**

Un plan de emergencia es la planificación y organización humana para la utilización óptima de los medios técnicos previstos, con la finalidad de reducir al mínimo las posibles consecuencias humanas o económicas que pudieran derivarse de la situación de emergencia.

#### **El plan de emergencia consta de:**

**1. Evaluación del riesgo:** Se analizan los factores que influyen sobre el riesgo potencial y se evalúa el riesgo de incendio de cada una de las áreas o entornos afectables. La información recopilada y evaluada del riesgo se recoge en los planos de situación y emplazamiento.

**2. Medios de protección:** Inventario de los medios técnicos y humanos que se disponen para la autoprotección, y planos de localización de los mismos en el edificio por plantas.

**3. Plan de emergencia:** Se define la secuencia de actuaciones a desarrollar según la gravedad de las emergencias para el control inicial de las que puedan producirse, planificando la organización humana con los medios necesarios que la posibilite. Se definen y forman los equipos de emergencia, cuya misión fundamental consiste tomar todas las precauciones útiles para impedir que se den las condiciones que puedan originar un accidente.

Dentro del Plan de emergencia se reseñarán:

- Clasificación de emergencias
- Acciones
- Equipos de emergencia: funciones
- Organigrama de funcionamiento
- Consignas de emergencia y evacuación

**4. Implementación:** Se programa la implementación del plan con especial referencia a los cursos de formación del personal de equipos de emergencia a desarrollar, el programa de mantenimiento de las instalaciones contra incendios, los simulacros de emergencia, la definición de responsabilidades, la organización, recursos, entre otros.

24. Emisiones y desechos	Ponderación	SI	NO	N/A
24.1 La empresa informa al cliente sobre los programas y acciones tendientes a minimizar al máximo el nivel de emisiones y la cantidad de desechos generados en los tours.	<b>3</b>			
24.2 La empresa ofrece las facilidades al cliente, para que disponga, en un lugar adecuado, los desechos generados en el tour.	<b>1</b>			

**¿Por qué?**

Los desechos sólidos representan una forma de contaminación que debe ser evitada o disminuida. En cualquier parte del país tiende a ser un problema que se agudiza día con día.

**¿Qué se espera?**

Las empresas deben constituirse en eje y motor en el diseño e implementación de estrategias de manejo de desechos y emisiones en los destinos turísticos en los que operan.

**Prácticas Recomendadas**

Incorporar en los manuales de funciones de los guías de la empresa, la directriz para que se informe al cliente sobre los programas y acciones de la empresa relacionados con la minimización de emisiones y desechos.

- Contar con un registro documental y una biblioteca especializada en la temática del manejo de los desechos y emisiones.
- Desarrollar actividades de comunicación sobre políticas y técnicas de manejo sostenible de desechos y emisiones.
- Incorporar a la empresa en los programas que se impulsan en las instituciones públicas sobre manejo de desechos.

- Incorporar, entre el material informativo que se le dispensa al turista, la descripción resumida de las actividades y programas relacionadas con la minimización de emisiones y generación de desechos, así como con su manejo.
- Contar con un sistema de información y recolección de desechos en cada tours que opere.

<b>25. Comunicación y participación</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
25.1 La empresa tiene y aplica un programa de información a los clientes sobre su compromiso de cumplimiento del programa CST y sus objetivos.	<b>3</b>			<b>X</b>
25.2 La empresa pone a disposición del programa CST los resultados de los sondeos que realiza.	<b>2</b>			<b>X</b>
25.3 La empresa declara que toda la información contenida en su material promocional es estrictamente veraz, en cuanto a los servicios y atractivos que ofrece.	<b>2</b>			
25.4 Se informa y orienta a los clientes sobre las actividades que se realizarán en cada uno de los tours.	<b>1</b>			
25.5 Se orienta a los turistas para que respeten las regulaciones de carácter público que rigen en las áreas silvestres protegidas.	<b>3</b>			
25.6 La empresa fomenta la capacidad de carga establecida en las áreas silvestres protegidas y/o arqueológicas				

### **¿Por qué?**

La comunicación con el cliente es uno de los rasgos distintivos del CST. Pero esta comunicación debe llevar un alto grado de educación, por lo que las características de la información transmitida cobra mucho valor.

### **¿Qué se espera?**

Que la empresa desarrolle su propio programa de información-comunicación al servicio de los clientes y que este se constituya en un instrumento para la difusión de los principios de la sostenibilidad.

La información y la comunicación que se realiza sobre la empresa, sus actividades y programas deben formar parte de una estrategia que le permita al cliente identificar a ésta como consecuente y responsable con los principios del desarrollo sostenible, en todo su accionar.

### **Prácticas Recomendadas**

Estructurar un Programa de Información-Comunicación dirigido a los clientes, orientado a brindar el detalle de la participación de la empresa en el CST, los objetivos de este y su cumplimiento. Este programa debe contar con un mecanismo de evaluación y de seguimiento.

Considerar los siguientes objetivos específicos para un programa de información:

- Desarrollar un primer nivel de organización de la información.
- Asegurar la veracidad de la información.
- Descartar la duplicación de la información.
- Establecer necesidades de los programas y actividades.
- Establecer necesidades de los actores de la tour operación.
- Establecer necesidades de la población en general.



- Mantener actualizada la información y acorde con las necesidades planteadas.
- Mantener vigente, almacenada y ordenada la información, la cual podrá estar disponible en una interface versátil y sencilla u otros medios.
- Promover el uso de la información disponible en el sistema de información-comunicación.

<b>26. Inducción al cliente</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
26.1 Se le indica al cliente de las condiciones físicas, edad mínima y máxima que debe tener el usuario para la realización de cada actividad que se vaya a practicar.	<b>1</b>			
26.2 Se le mencionan al cliente las condiciones bajo las cuales se pueden y no realizar las actividades.	<b>1</b>			
26.3 La empresa brinda información al cliente sobre seguridad y consejos prácticos para su estadía en el país.	<b>3</b>			

### **¿Por qué?**

En el programa CST, el cliente debe cumplir un papel activo, que solo puede concretarse si se le comunica lo que la empresa hace y se le incorpora en las actividades de carácter sostenible.

Es por ello que la información y la comunicación que se realiza sobre la empresa, sus actividades y programas deben formar parte de una estrategia que le permita al cliente identificar a ésta como consecuente y responsable con los principios del desarrollo sostenible, en todo su accionar.

La información y la comunicación que se realiza sobre la empresa, sus actividades y programas deben formar parte de una estrategia que le permita al cliente identificar a ésta como consecuente y responsable con los principios del desarrollo sostenible, en todo su accionar.

La inducción del cliente es un aspecto esencial en la valoración de la calidad sostenible del servicio, pues es en los momentos preliminares a iniciar su viaje en el país cuando necesita información sobre requerimientos relacionados con su seguridad, comodidad, salud y economía.

El contacto de la empresa con el cliente no puede limitarse a la actividad que realiza el guía, a veces unilateral, sino que debe concebirse como una política de intercambio de información, de educación y de promoción, en cada servicio que se lleva a cabo. Esto es una parte esencial del concepto de sostenibilidad.

### **¿Qué se espera?**

Que la empresa desarrolle su propio programa de información-comunicación al servicio de los clientes y que este se constituya en un instrumento para la difusión de los principios de la sostenibilidad.

Aumente la imagen de calidad y nivel de satisfacción de las expectativas de los clientes mediante la oferta de un producto cada vez más sostenible.

Que la información brindada al cliente sobre los servicios, condiciones generales y atractivos, cumpla con los principios de veracidad y transparencia.

### Prácticas Recomendadas

Suministrar información al cliente sobre seguridad y consejos prácticos para su estadía en el país, a través de los folletos, dobladillos y volantes que la empresa provee al mayorista u otros intermediarios.

Incorporar dentro del guión de los guías una descripción técnica detallada sobre el desarrollo de la actividad del servicio.

### Algunos aspectos en materia de sostenibilidad, que se deben considerar a la hora de realizar la inducción del cliente:

- Vestimenta apropiada
- Uso de medicamentos
- Orientación en el campo y la ciudad
- Normas de comportamiento
- Normas de seguridad
- Cultura local
- Aspectos geográficos y meteorológicos
- Aspectos legales

Capacitar periódicamente a los colaboradores para informar al cliente de todos los procedimientos y acciones del CST implementadas por parte de la empresa, esta información se puede brindar en el momento que se recibe al turista, por escrito en el directorio del huésped, página web, signos externos, entre otros.

<b>27. Información Gestión ambiental</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
27.1 Se le informa al cliente sobre el ecosistema y la biodiversidad del área donde se realizan las actividades.	<b>2</b>			
27.2 Se indican las acciones que debe realizar el usuario para disminuir el impacto ambiental en donde se desarrollarán las actividades	<b>2</b>			
27.3 En los tours se informa al cliente sobre la política conservacionista del país.	<b>1</b>			
27.4 Se informa al cliente acerca de las actividades de conservación realizadas por ONG ambientales y empresas privadas en el país.	<b>3</b>			
27.5 La empresa tiene un área con los elementos necesarios a nivel de equipos y accesorios para ilustrar a sus turistas acerca del tipo de actividad por realizar según especialidad. (Cable escuela, área de monta, etc.)	<b>1</b>			
27.6 La empresa demuestra con documentos de un veterinario que los animales domésticos y silvestres han sido desparasitados como mínimo cada tres meses.	<b>1</b>			<b>X</b>
27.7 La empresa deberá portar el certificado emitido por el MAG, o algún otro laboratorio particular acreditado por el MAG que certifique a sus animales como negativos a la Anemia Infecciosa Equina (AIE).	<b>3</b>			<b>X</b>

27.8 La empresa presenta la categoría otorgado por el ente encargado si es Granja Modelo, Zoo criadero, refugio, Santuario, o criadero de animales en Cautiverio, otros.	2			X
27.9 La empresa cuenta con un Veterinario de planta.	2			X
27.10 La empresa realiza un manejo adecuado de desechos Sólidos y Líquidos cumpliendo las indicaciones del MAG.	2			X
27.11 La empresa mantiene los animales domésticos y silvestres en diferentes áreas con el fin de evitar enfermedades.	2			X
27.12 La empresa cuenta dependiendo de la especie con jaulas o nichos corrales idóneos para los animales.	2			X

### ¿Por qué?

El Certificado para la Sostenibilidad Turística CST es una herramienta de mercado que permite que la empresa se identifique por impulsar un modelo de desarrollo sostenible en su operación, por lo tanto, es el cliente quien va a permitir en gran medida, reconocer el éxito a los esfuerzos que la empresa turística ha implementado en sus diferentes áreas de acción a través de iniciativas, acciones o programas.

Todos los cambios que promueve el CST tienen siempre un impacto positivo sobre el entorno, las comunidades o la misma empresa turística, pero es estrictamente necesario que el cliente pueda reconocer y entender lo que se está llevando a cabo tanto a lo interno, como externo de ésta.

Es por ello que la información y la comunicación que se realiza sobre la empresa, sus actividades y programas deben formar parte de una estrategia que le permita al cliente identificar a ésta como consecuente y responsable con los principios del desarrollo sostenible, en todo su accionar.

### ¿Qué se espera?

Que la empresa dentro de su operación tenga los controles establecidos cumpliendo el objetivo principal el cual consiste en revisar los procesos de las empresas que se dediquen a la actividad de Turismo de aventura, específicamente en el proceso de seguridad, higiene, a nivel de operación, instalaciones y equipo, además de todo tipo de animal, tanto de uso para el cliente, como del personal de planta.

### Prácticas Recomendadas

Invitar y motivar al cliente a ser partícipe de todas las diferentes iniciativas implementadas en las áreas accesibles a éste, ejemplo: programa de ahorro de agua, energía, separación de desechos, entre otros.

Diseñar un rincón de sostenibilidad donde se exponga la mayoría de información que se debe brindar al cliente, ejemplo: actividades socioculturales organizadas en la comunidad o aledañas, programas desarrollados en la empresa, exponer atractivos turísticos, parques nacionales, biodiversidad del país, recomendaciones sobre la forma de conducirse y sus responsabilidades en los sitios que visita, ejemplo:

- Caminar únicamente por los senderos habilitados
- Depositar la basura en los basureros o llevársela consigo
- Prohibido cazar

- Prohibido extraer flora y fauna
- Caminar en silencio para no perturbar el estado natural y permitir a los demás visitantes observar la fauna local
- Respetar todas las señales existentes en el área natural
- Prohibido fumar
- No alimentar a las especies
- No introducir especies exóticas
- Ninguna especie protegida animal y vegetal o sus derivados deberán ser comercializados en particular, si están en peligro de extinción o cuya comercialización está vedada por ley. o No comprar artículos de caparazón de tortuga, corales, pieles, conchas, maderas preciosas.

La empresa demuestra con documentos de un veterinario que los equinos han sido desparasitados como mínimo cada tres meses.

Que la empresa le proveer al turista que va a realizar el tour, el siguiente equipo:

- Caballo bien equipado
- Silla de montar o montura
- Mantillones de tela no de espuma (para evitar el calor y sudor excesivo)
- Linga de acción para socar cincha.
- Gurupera
- Pechero para ajustar la montura (Bredaguero)
- Acción que va al estribo
- Estribo
- Bozal (con freno, o sin freno)
- Capa
- Casco
- La empresa tiene en un lugar visible para el turista un Croquis o diagrama del recorrido.

### **¿Qué es la Anemia Infecciosa Equina? (AIE).**

La AIE es una enfermedad infecciosa producida por un virus que es exclusiva de caballos, asnos y mulas, de amplia difusión en todo el mundo, que no tiene cura ni vacuna preventiva, caracterizada por una variedad de síntomas relacionados a la anemia, que termina invariablemente en la muerte del animal.

La duración del plazo de incubación (tiempo que transcurre entre el ingreso del virus y la aparición de síntomas) es variable, de 5 a 30 días y en oportunidades hasta varios meses.

Esto depende ante todo de la cantidad y calidad de la dosis infectante, si bien esto no ejerce ninguna influencia sobre el nivel de gravedad y el posterior curso clínico seguido por la enfermedad.

El curso dependerá más de la predisposición y respuesta inmunitaria del animal infectado que de factores debilitadores de la resistencia. Una vez infectado, el equino es portador del virus por el resto de su vida.

**Manejo Sanitario:** El manejo sanitario se refiere a aplicar la oportuna y adecuada atención para que el animal se mantenga en un óptimo estado de salud, como son las desparasitaciones externas e internas y vacunaciones.

**Desparasitación:** Es eliminar los parásitos tanto los que afectan al animal dentro de su organismo (pulmones, estómago e intestinos) como externamente, los cuales son controlados y eliminados por medio de productos químicos específicos para cada caso.

Mantener un caballo debidamente desparasitado es sumamente importante, ya que éstos estarán en mejor condición para el trabajo debido a que aprovechan mejor la comida que consumen y se mantienen más saludables.

Los parásitos pueden provocar los siguientes daños: transmiten enfermedades, heridas en la piel, debilitamiento por pérdida de sangre, irritación e inflamación, problemas intestinales y mala conversión alimenticia del alimento.

**Desparasitación externa:** Ésta se realiza para el control de ectoparásitos (garrapatas, piojos y ácaros), a través de la aplicación de productos específicos.

**Desparasitación interna:** Generalmente el animal afectado por parásitos presenta un pelo opaco y erizo, fiebre, pérdida de apetito y peso. La desparasitación interna puede ser efectuada con productos orales o inyectables por vía subcutánea, cada dos meses o cuando sea necesario.

## ENTORNO SOCIO-ECONÓMICO

Pregunta	Ponderación	SI	NO	N/A
<b>28. Políticas y programas de la empresa</b>				
28.1 La empresa ejecuta políticas y acciones que prohíben el trabajo infantil (menores de 15 años) y existe un programa de sensibilización dirigido a los colaboradores sobre el trabajo infantil y sus implicaciones.	3			
28.2 La empresa cuenta con un programa de salud ocupacional aprobado por el ente competente, lo tiene implementado y el mismo es revisado cada dos años.	2			
28.3 La empresa mantiene por medio de un registro de avance o por medio de monitoreo del cumplimiento de los objetivos específicos planteados para la sostenibilidad, por el plan operativo.	2			
28.4 La empresa tiene un código de ética que contempla los principios y valores de la empresa, está por escrito y se da a conocer a todos sus colaboradores, clientes, etc.	2			
28.5 La empresa cuenta con un plan de emergencias integral para actuar en caso de desastres naturales o emergencias, debidamente aprobado por el profesional competente y desarrolla mecanismos para comunicar y capacitar a sus colaboradores y clientes.	2			

28.6 La empresa incorpora en sus programas la participación de las comunidades rurales en los servicios que presta.	3			
---	---	--	--	--

**¿Por qué?**

Uno de los aspectos más importantes de la sostenibilidad es la participación de las comunidades en la gestión del turismo y en el usufructo de sus beneficios.

La actividad turística como componente potencial del desarrollo sostenible no se puede concebir sin considerar su relación con los aspectos de sociedad y cultura, ya que los temas sociales y culturales forman parte fundamental del concepto de desarrollo sostenible, junto con lo económico y lo ambiental.

**¿Qué se espera?**

Que la agencia sea un facilitador e inductor en la incorporación de las comunidades en la actividad turística.

Que la empresa aprenda a desarrollar políticas y planes que faciliten los procesos de alianza con las comunidades.

Un aspecto a considerar por parte de la empresa es que Costa Rica, como Miembro de la Empresa Internacional del Trabajo, ratificó en agosto del año 2001 el Convenio No. 182 sobre “La prohibición de las peores formas de trabajo infantil y la acción inmediata para su eliminación”, adoptado en la 87ª Reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo en Ginebra en el año de 1999.

No cabe duda que la adopción unánime del Convenio en mención, por los representantes tripartitos de los 174 Miembros de la Empresa Internacional del Trabajo, incluida Costa Rica, resulto ser histórica y una muestra inequívoca de la voluntad universal de combatir el trabajo infantil y de la determinación general de buscar los medios necesarios para hacerlo.

La eliminación de las peores formas de trabajo infantil constituye un reto para la sociedad mundial, la que motivada por la problemática de este flagelo, que limita y violenta el desarrollo integral de las personas menores de edad, busca alternativas para que cientos de millones de niños y niñas en todo el mundo, sujetos de explotación laboral, puedan disfrutar plenamente de sus derechos fundamentales.

Que las empresas del Sector Turístico eliminen cualquier tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad, garantizar la igualdad de oportunidades para la población, servir de instrumento jurídico para que las personas con discapacidad alcancen su máximo desarrollo, su plena participación social, así como el ejercicio de sus derechos por medio de la equiparación de oportunidades; tanto para los colaboradores, como para clientes externos de la compañía.

**Prácticas Recomendadas**

Se debe promover en los medios escritos, visuales, verbales de promoción, la historia de la comunidad o región inmediata donde se encuentra inmersa la empresa, de esta manera se da a conocer la idiosincrasia del pueblo (su gente, principales actividades, costumbres, comidas tradicionales, el porqué de su nombre, entre otros.).

Desarrollar una política interna, clara y por escrito suscribiendo el Código de Conducta para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial en Viajes y Turismo, coordinado por el Instituto Costarricense de Turismo mediante el Departamento Programas de Sostenibilidad Turística, contactarse al correo electrónico: PROC.PROG.DESOSTENIBILIDAD@ict.go.cr, o al teléfono 2299-5800, ext. 372 ó 375 y dar cumplimiento a la Ley N° 7899 Contra Explotación Sexual Comercial Personas Menores de Edad, publicada en *La Gaceta* No. 159 del 17 de agosto 1999 y Ley N° 8590 “Fortalecimiento de la Lucha Contra la Explotación Sexual de las Personas Menores de Edad Mediante la Reforma y Adición de Varios Artículos al Código Penal, Ley N° 4573 y Reforma de Varios Artículos del Código Procesal Penal, Ley N° 7594.

La empresa debe tener una política interna que prevenga, desaliente, evite y sancione las conductas de hostigamiento sexual (Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, No. 7476 del 3 de febrero 1995, y su reforma a través de la Ley N° 8805 del 28 de abril 2010, publicadas en *La Gaceta* No. 45 del 3 de marzo 1995 y *La Gaceta* No. 106 del 2 de junio 2010, respectivamente), cuyo objetivo es prohibir y sancionar el acoso u hostigamiento sexual como práctica discriminatoria por razón del sexo, contra la dignidad de la mujer y del hombre en las relaciones laborales y de docencia entre las consideraciones que hay que tomar en cuenta están:

- Esta política debe ser puesta en conocimiento de todos los colaboradores de forma escrita y verbal. Asimismo debe divulgarse en la empresa el contenido de la Ley contra el Hostigamiento Sexual.
- Se debe mantener en la empresa personal con experiencia en materia de prevención del hostigamiento sexual.
- Se debe informar al Ministerio de Trabajo de todas las denuncias de acoso u hostigamiento sexual que se interpongan en el centro de trabajo.
- Dentro de la política de acoso u hostigamiento sexual se deben establecer Comisiones Investigadoras, cuyo nombramiento, duración, procedimientos y demás, debe ser reconocido y fiscalizado por el Ministerio de Trabajo.
- Trabajo infantil: Es la actividad que implica la participación de niños y niñas menores de quince años, cualesquiera que sea el tipo de relación que se haya establecido -asalariado, trabajo independiente, trabajo familiar, entre otros- en la producción y comercialización de bienes o en la prestación de servicios que les impidan el acceso, rendimiento y permanencia en la educación o se realice en ambientes peligrosos, produzca efectos negativos inmediatos o futuros en el desarrollo intelectual, físico, psicológico, moral o social.
- La empresa debe tener una política interna y por escrito que impida el trabajo infantil.
- La empresa no expondrá a niños ni a adolescentes trabajadores a situaciones, dentro o fuera del lugar de trabajo, que sean peligrosas, inseguras o insalubres
- El establecimiento de hospedaje establecerá, documentará, mantendrá y comunicará de modo eficaz a todos sus colaboradores y a las partes interesadas, la política y los procedimientos para el rescate de los niños que se detecten trabajando y prestara la ayuda necesaria para permitir que estos niños sean atendidos por los entes competentes.
- Dar cumplimiento a la legislación vigente relacionada con este tema, por ejemplo entre otros: Código de la Niñez y la Adolescencia Ley N° 7739 del 6 de enero de 1998; Código de Trabajo del 27 de agosto 1943; Convenios Internacionales de la Empresa Internacional del Trabajo, especialmente el No. 138, ratificado por Costa Rica mediante Ley N° 5594 del

21 de octubre de 1974; Aprobación del Convenio Internacional Número 182 sobre “La Prohibición de las Peores formas de Trabajo Infantil y la Acción inmediata para su eliminación Ley N° 8122 del 17 de agosto 2001; Prohibición del Trabajo Peligroso e Insalubre para Personas Adolescentes Trabajadoras Ley N° 8922 del 3 de febrero 2011; Reglamento a la Ley sobre Prohibición del Trabajo e Insalubre para Personas Adolescentes Trabajadoras, Decreto Ejecutivo No. 36640-MTSS del 22 de junio 2011, entre otras.

- Dar a conocer al personal de la empresa los textos de la Ley N° 7600, Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad, del 18 de abril 1996.
- Definir dentro de los objetivos de la empresa el logro de una atención no discriminatoria para las personas con discapacidad.
- Promover facilidades y condiciones para la inserción laboral de personas con discapacidad.
- Cumplir con la accesibilidad necesaria en su infraestructura, según lo estipulado en la legislación correspondiente.
- Fomentar el trabajo comunitario entre sus colaboradores.

29. Producto final	Ponderación	SI	NO	N/A
29.1 La empresa incorpora en su producto final los servicios complementarios de las comunidades.	2			
29.2 Los tours incluyen actividades que involucran a los pobladores de las zonas donde opera la empresa.	2			X
29.3 La empresa integra en sus tours atractivos de carácter sociocultural.	2			X
29.4 El producto que se vende a los mayoristas destaca las bondades de las comunidades dentro del desarrollo turístico.	2			

### ¿Por qué?

Los recursos turísticos locales naturales y culturales pueden constituirse para las empresas turísticas en un elemento enriquecedor del producto que vende.

Entre los segmentos de turismo de mayor crecimiento en el mundo se encuentran el ecoturismo, agro ecoturismo, el turismo comunitario y el turismo rural. Cada uno de estos tiene como factor común la necesaria incorporación de recursos locales y de las comunidades como elementos constitutivos del producto turístico. Es, por tanto, estratégico para el país propiciar la participación directa de las comunidades en el negocio turístico.

### ¿Qué se espera?

Que la empresa coadyuve efectivamente a la capacitación de los habitantes locales para su incorporación en los procesos de la empresa y para el conocimiento de las técnicas del turismo en sus diversas facetas.

### Prácticas Recomendadas

- Incorporar en el registro de proveedores las actividades, servicios y microempresas turísticas de las comunidades donde opera la empresa.
- Priorizar en la compra de servicios complementarios en las localidades y comunidades donde la empresa opera sus servicios.
- Realizar inventarios de recursos naturales y socioculturales, a fin de enriquecer el producto y la oferta turística local.
- Incluir en los tours actividades socioculturales de carácter local que involucran a los habitantes de la zona.



- Diseñar publicaciones o incorporar a las habituales de promoción y publicidad, comunicaciones que permitan mostrar ante el cliente las bondades de las comunidades incorporadas al turismo, previa investigación objetiva de los resultados de la participación comunal.
- Formular y propiciar actividades colectivas de capacitación comunitaria en turismo.

<b>30. Prestación del servicios</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
30.1 La empresa monitorea el impacto sociocultural que se pueda generar por medio de las actividades que realiza.	<b>2</b>			
30.2 La empresa aplica acciones correctivas para minimizar los impactos socioculturales negativos que resulten de su operación.	<b>2</b>			
30.3 La empresa ofrece a sus colaboradores programas o beneficios en el área de salud.	<b>2</b>			

### ¿Por qué?

El propósito central del desarrollo turístico sostenible es el beneficio económico, social y cultural de las comunidades que habitan dentro o en los alrededores de las regiones turísticas. Por esta razón, el impacto cultural negativo es antagónico con los propósitos del desarrollo turístico y con los intereses de las empresas.

### ¿Qué se espera?

Las empresas turísticas deben convertirse en portadoras y protectoras de los rasgos culturales autóctonos e impulsoras de cambios culturales fundamentados en el desarrollo sostenible.

### Prácticas Recomendadas

Capacitar a los guías y demás personal que participa de las actividades de campo para identificar los impactos reales y potenciales de la operación de la empresa sobre el medio social.

Diseñar y editar un plan de seguimiento anual que incluya el registro de los impactos socioculturales, las actividades correctivas correspondientes y la estrategia de monitoreo que se seguirá.

Organizar eventos (charlas, talleres) sobre cultura local, impacto sociocultural, cambio cultural, para impartir periódicamente a todo el personal de la empresa.

<b>31. Beneficios económicos directos.</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
31.1 La empresa facilita los cursos de capacitación necesarios para que las personas de las zonas donde opera puedan participar efectivamente en la prestación de servicios.	<b>3</b>			
31.2 En los sitios turísticos en que la empresa cuenta con instalaciones se contratan personas del ámbito comunal.	<b>2</b>			<b>X</b>

### ¿Por qué?

Generar empleo y promover la economía local son acciones que acarrearán importantes beneficios a las comunidades y, además, propiciarán una mejor relación entre la empresa y los habitantes locales.

### ¿Qué se espera?

Que la actividad de las empresas en cada región conlleve a un mejoramiento real de las condiciones socioeconómicas de la población local.

### Prácticas Recomendadas

- Realizar estudios para establecer las necesidades de capacitación de las personas de la zona en materia de prestación de servicios turísticos.
- Gestionar los cursos correspondientes ante las entidades del ramo, o bien diseñar y efectuar los cursos de capacitación directamente.
- Mantener un registro completo de las personas que han sido beneficiadas con estas actividades, su condición social y su procedencia.
- Procurar capacitar personal de las zonas donde la empresa presta localmente sus servicios, a fin de incorporarlos prioritariamente en los puestos de trabajo que la empresa genere localmente.
- Recomendar para puestos de trabajo generados por otras empresas turísticas de la zona, a los habitantes capacitados de las comunidades locales.

<b>32. Beneficios económicos indirectos</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
32.1 La empresa apoya o tiene una relación comercial permanente con microempresas locales o regionales.	<b>2</b>			
32.2 La empresa contribuye al desarrollo de actividades deportivas, artísticas y culturales.	<b>3</b>			
32.3 La empresa colabora con donaciones en especie, o económicas que coadyuven a dar soporte a las necesidades prioritarias de la comunidad, por ejemplo: grupos comunitarios, fundaciones, asociaciones de beneficencia, etc.	<b>2</b>			
32.4 La empresa aprovecha y promueve el uso de productos elaborados en las localidades donde opera.	<b>2</b>			
32.5 La empresa ofrece programas que promueven el turismo nacional, en los que se ofrecen facilidades y tarifas reducidas.	<b>2</b>			

**¿Por qué?** El sector turístico debe constituirse en un consumidor de productos y servicios locales que son, a su vez, parte constitutiva del atractivo natural y cultural que se ofrece al turista nacional y extranjero. En este sentido las empresas Turísticas deben actuar como un motor que involucre a todas las demás empresas del sector.

La actividad de una empresa que opere bajo el enfoque de la sostenibilidad debe repercutir en la generación de múltiples beneficios indirectos en las comunidades locales, por cuanto promueve relaciones comerciales con microempresas locales y promueve, facilita y aprovecha la oferta artística y cultural. Asimismo, consume productos y servicios de la región coadyuvando a dinamizar la economía local.

Como una forma de proyección nacional, una empresa operadora de tours sostenible debe propiciar el derecho de todos los ciudadanos costarricenses al turismo, tal como lo establece el artículo 7 del Código Ético Mundial para el Turismo, a través de una oferta turística accesible para la mayoría de la población nacional.

### ¿Qué se espera?

Que la actividad de la empresa que impulsa el turismo sostenible en la región conlleve a un mejoramiento real de las condiciones socioeconómicas de la población local.

### Prácticas Recomendadas

- Realizar un inventario regional de microempresarios proveedores de productos y servicios que puedan ser útiles para los propósitos de la empresa.
- Mantener un registro de las actividades deportivas, artísticas y culturales que desarrollan las poblaciones en las regiones donde opera la empresa.

- Desarrollar nexos comerciales y no comerciales con las asociaciones deportivas y culturales de cada zona donde se opera, a fin de conocer y contribuir a mejorarlas capacidades de la población.
- Mantener un registro de proveedores de productos y servicios sostenibles de las localidades donde opera. Asimismo, llevar un listado de los productos y servicios que se compran en la localidad y sus características.

<b>33. Protección del patrimonio cultural</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>N/A</b>
33.1 La empresa colabora con grupos organizados en actividades de fomento, protección y valoración del patrimonio cultural.	<b>2</b>			
33.2 La empresa tiene como política capacitar a su personal de contacto y clientes para disminuir los impactos negativos sobre las culturas vivas y tradicionales que visita.	<b>3</b>			
33.3 La empresa colabora con grupos organizados en actividades de fomento, protección y valoración del patrimonio arquitectónico, histórico, cultural y natural.	<b>2</b>			
33.4 La empresa demuestra su resolución de evitar y denunciar toda comercialización de piezas de patrimonio arqueológico y cultural.	<b>2</b>			
33.5 Los empleados cultivan, respetan y practican los valores y creencias que fortalecen la idiosincrasia costarricense.	<b>3</b>			

### **¿Por qué?**

El patrimonio cultural y su protección es en su conjunto un atractivo de alta jerarquía. Su degradación significaría un perjuicio económico directo sobre la actividad turística y las manifestaciones y valores culturales de nuestro país.

### **¿Qué se espera?**

Que el sector turístico se convierta en vigilante y garante de la protección del patrimonio cultural, de las tradiciones y valores.

### **Prácticas Recomendadas**

- Mantener un registro de grupos organizados que llevan a cabo actividades de protección del patrimonio cultural en las zonas donde opera la empresa.
- Incorporarse a las actividades y proyectos destinados a salvaguardar el patrimonio nacional que se desarrollan en las regiones donde opera. Debe consultarse con el organismo oficial certificarse del carácter legal de esas actividades y proyectos.
- Realizar actividades formativas (charlas, talleres) para el personal en materia de patrimonio y desarrollo cultural, su legislación, su conservación y su protección.
- En este aspecto se puede solicitar colaboración del Departamento de Protección del Patrimonio Cultural, del Ministerio de Cultura y Juventud.
- La empresa incluye en los tours que realiza actividades de capacitación para los clientes en materia de protección de las culturas.

- Incluir dentro del guión que desarrollan los guías de la empresa, aspectos relativos al respeto y protección de las culturas locales.
- Propiciar, a través de una campaña entre el personal y los habitantes de las comunidades de los destinos turísticos, el respeto por las manifestaciones culturales y religiosas de los clientes.
- Informar al personal, a los turistas y a la población, a través de material escrito y de forma oral, sobre la prohibición que establecen las leyes para la comercialización del patrimonio arqueológico y cultural.
- Instruir al personal y a los proveedores de insumos y servicios para que se denuncie el tráfico ilegal de patrimonio arqueológico y cultural.

### **Ley de Protección del Patrimonio Cultural**

Mediante la Ley No.6703 de Defensa, Conservación e Investigación del Patrimonio Nacional Arqueológico se creó esta entidad para que se encargue del registro y control de las colecciones arqueológicas en custodia o propiedad pública o privada, al igual que de asuntos de la legislación que protege al patrimonio nacional arqueológico.

### **Convenios internacionales ratificados por Costa Rica:**

Convención para la Protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural.

Convención sobre Defensa del Patrimonio Arqueológico, Histórico y Artístico de las Naciones Americanas.

(\*) NA = TODAS AQUELLAS PREGUNTAS BAJO EL DESCRIPTOR Y EL AMBITO CORRESPONDIENTE QUE NO TENGAN LA “X”, SON DE CUMPLIMIENTO OBLIGATORIO.

San José, 29 de noviembre del 2011.—Proceso de Sostenibilidad.—M.B.A. Alberto López Chaves, Coordinador.—1 vez.—O. C. N° 14543.—Solicitud N° 20373.—C-59993970.—(IN2011098984).