



TO-03 Estándar para Tour Operadoras Receptivas

Rainforest Alliance Certified™

Versión Revisada Enero - 2017

El estándar Rainforest Alliance para Turismo Sostenible cuenta con el reconocimiento del Consejo Global para Turismo Sostenible por integrar en su contenido el 100% de los Criterios Globales de Turismo Sostenible, lo cual implica que su cumplimiento pleno, permitirá a las empresas certificadas por Rainforest Alliance, cumplir también con este conjunto de criterios globales que promueven prácticas responsables para impactar positivamente en las empresas que los adoptan y en los destinos donde estas desarrollan su actividad.

El estándar Rainforest Alliance para Turismo Sostenible está dividido en tres ámbitos, diseñados para evaluar el desempeño de las empresas respecto a sus prácticas empresariales, socio-culturales y ambientales. Estos ámbitos se dividen a su vez en principios y criterios, los cuales definen en cada caso, el efecto esperado de su implementación.

Cada criterio incluye indicadores específicos, que definen los requerimientos puntuales que cualquier empresa interesada en obtener la certificación para turismo sostenible de Rainforest Alliance debe cumplir o demostrar.

Los indicadores del estándar Rainforest Alliance para Turismo Sostenible se clasifican en críticos (obligatorios) y no críticos. Toda empresa candidata a obtener la certificación Rainforest Alliance para turismo sostenible debe demostrar el cumplimiento de al menos un 70% de todos los indicadores no críticos, así como el 100% de cumplimiento de los indicadores críticos.

El incumplimiento de alguno de los indicadores críticos, independientemente del resultado global de un proceso de auditoría, implicará una pre-condicionante que la empresa deberá resolver antes de ser elegible para recibir la certificación para turismo sostenible de Rainforest Alliance.



Objetivos del estándar Rainforest Alliance para Turismo Sostenible

El estándar Rainforest Alliance para Turismo Sostenible se organiza alrededor de cuatro objetivos prioritarios:

1. Que la biodiversidad y los ecosistemas de los destinos turísticos se preservan gracias a la implementación de medidas de gestión ambiental en las empresas; dichas medidas protegen la integridad de los ecosistemas, el uso racional de los recursos naturales, la protección de la biodiversidad y la mitigación de diversos impactos negativos, incluyendo aquellos derivados del cambio climático.
2. Que el desarrollo social y cultural de las comunidades involucradas en las actividades turísticas se mejora; esto al fortalecer las actividades económicas en las que se ven involucradas y por ende, sus medios de vida.
3. Que las actividades turísticas se realizan en un marco de respeto y valoración proactiva de las manifestaciones culturales locales, al mismo tiempo que se protege y realza la importancia de los bienes de patrimonio cultural, tangibles e intangibles.
4. Que las empresas Rainforest Alliance Certified™ se posicionan en los mercados internacionales gracias a su eficiencia y la calidad de los productos y servicios sostenibles. Esto debido a la implementación de un sistema de gestión empresarial que incorpora los principios de la sostenibilidad como base fundamental y filosófica.

Alcance de aplicación del estándar Rainforest Alliance para Turismo Sostenible:

El alcance de la auditoría de Certificación es la planta física de la empresa donde se desarrollan las actividades del servicio turístico; se incluyen también las áreas e instalaciones ubicadas en centros operativos, que pertenezcan a la empresa en cuestión.

Los impactos provocados por la implementación del sistema de gestión sostenible que promueve este estándar se pueden medir en dos niveles: impactos en la empresa auditada e impactos en los destinos (especialmente para el caso de efectos sobre la protección de la biodiversidad y mejora de los medios de vida sostenibles de las personas).



Principios del estándar Rainforest Alliance para Turismo Sostenible:

Tal como ya se indicó, el estándar Rainforest Alliance para Turismo Sostenible se organiza en tres ámbitos: empresarial, sociocultural y ambiental.

El ámbito empresarial organiza la gestión de la empresa bajo los principios de la sostenibilidad. Esto a través de 7 principios que atienden los temas claves para la organización eficiente en una empresa sostenible:

- 1) Planificación de la gestión sostenible;
- 2) Gestión de la calidad;
- 3) Gestión de recursos humanos;
- 4) Gestión de seguridad;
- 5) Gestión de comunicación y mercadeo;
- 6) Gestión sostenible de los proveedores; y
- 7) Educación para la sostenibilidad.

El ámbito sociocultural se organiza en 4 principios que atienden los aspectos sociales de empleados y la comunidad; así como el respeto y rescate de los patrimonios y cultura viva. Los principios son:

- 1) Contribución al desarrollo local;
- 2) Legalidad y ética de las prácticas laborales;
- 3) Respeto a las culturas y poblaciones locales; y
- 4) Rescate y protección del patrimonio histórico- cultural.

El ámbito ambiental, atiende aquellos aspectos de la gestión empresarial que impactan sobre el uso de los recursos naturales, los ecosistemas, la biodiversidad y el cambio climático. Los principios son:

- 1) Cambio climático;
- 2) Uso racional del agua;
- 3) Uso racional de la energía;
- 4) Protección de la biodiversidad;
- 5) Conservación de áreas naturales;
- 6) Prevención de la Contaminación; y
- 7) Manejo responsable de los desechos sólidos.

Todos los principios se evalúan a través de criterios e indicadores que permiten medir el grado de cumplimiento; y por ende, la existencia o no de un sistema de gestión sostenible formal.



El estándar Rainforest Alliance para Turismo Sostenible diseñado para garantizar y promover la sostenibilidad de tour operadoras receptoras en todo el mundo, ha sido reconocido por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) por integrar en su contenido el 100% de los Criterios Globales para Turismo Sostenible.

Asimismo, el sistema de certificación Rainforest Alliance para Turismo Sostenible ha sido aprobado por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC), al haber demostrado que este se implementa en apego a procesos y procedimientos que garantizan su transparencia, imparcialidad y objetividad en la promoción de la sostenibilidad en el sector turístico.

Para poder optar a obtener y/o mantener la certificación Rainforest Alliance para Turismo Sostenible, toda empresa que sea auditada contra este estándar deberá cumplir con el 100% de los indicadores que en él se clasifican como críticos; y con al menos un 70% de todo el estándar en forma general.

Además de lo anterior, las empresas que obtengan la certificación Rainforest Alliance para Turismo Sostenible, y que también demuestren el cumplimiento de todos los indicadores que en el contenido de este estándar sean equivalentes a los Criterios Globales para Turismo Sostenible del GSTC, serán elegibles para usar, en combinación con el sello Rainforest Alliance Certified™, el lenguaje aprobado "GSTC Certified" en sus declaraciones de certificación.

Los indicadores que en el estándar Rainforest Alliance para Turismo Sostenible son equivalentes al contenido de los Criterios Globales para Turismo Sostenible están identificados con el siguiente símbolo (*), el cual se ubica al costado derecho de su número identificador en todos los casos aplicables.



Ámbito Empresarial

Propósito

Las empresas Rainforest Alliance Certified™ se posicionan en los mercados internacionales gracias a su eficiencia y la calidad de los productos y servicios sostenibles. Esto debido a la implementación de un sistema de gestión empresarial que incorpora los principios de la sostenibilidad a través de 7 programas de gestión.

Principio E.1.

Planificación de la Gestión Sostenible

Efecto (Outcome)

La empresa se gestiona de manera eficiente a través de la organización de programas de trabajo que incluyen los principios de sostenibilidad (económico, socio-cultural y ambiental).

Criterio E.1.1. (Crítico)

La empresa ha documentado los principales elementos de su sistema de gestión sostenible.

Efecto (Outcome)

El sistema de gestión sostenible funciona de manera eficiente (maximiza impactos positivos y minimiza los negativos).

Indicador E.1.1.1

Ha documentado la visión, la misión & los valores empresariales sostenibles.

Indicador E.1.1.2 (Crítico) (*)

Ha documentado una política de sostenibilidad que define metas y objetivos para cada ámbito de su sistema de gestión sostenible.

Requisitos de Evaluación

Para asegurar la implementación en el largo plazo de su sistema de gestión sostenible, la empresa debe demostrar que ha documentado una política de sostenibilidad que se adecúa a su realidad y escala operativa. Esta política debe definir las metas empresariales o económicas, socio-culturales y ambientales del sistema de gestión sostenible.

Las metas en la política podrán estar planteadas en forma general y hacer referencia solo a los tres ámbitos de la sostenibilidad. No obstante, su planteamiento deberá demostrarse vinculado a la creación e implementación de programas operativos para cada una de las temáticas que abarcan los principios del estándar para turismo sostenible de Rainforest Alliance.



Indicador E.1.1.3

Ha documentado, y aplica a todos sus miembros, un código de ética para promover los principios del desarrollo sostenible.

Criterio E.1.2.

La empresa da a conocer a clientes, colaboradores y terceros el contenido y alcance de los principales elementos de su sistema de gestión sostenible.

Efecto (Outcome)

Se optimizan los resultados de los programas de gestión sostenible por la participación y compromiso de clientes, colaboradores y terceros.

Indicador E.1.2.1

La visión, misión & valores se comunican entre clientes, colaboradores y terceros para fomentar su implementación.

Indicador E.1.2.2

La política de sostenibilidad se comunica entre clientes, colaboradores y terceros para fomentar su implementación.

Indicador E.1.2.3 (*)

El personal es capacitado sobre cómo aplicar la política de sostenibilidad en sus tareas cotidianas.



Principio E.2.

Gestión de la Calidad

Efecto (Outcome)

La calidad de productos y servicios satisfacen las necesidades de los clientes y del mercado sostenible.

Criterio E.2.1.

La empresa ha documentado su programa para el aseguramiento de la calidad.

Efecto (Outcome)

El programa de aseguramiento de la calidad funciona de manera eficiente.

Indicador E.2.1.1

Ha documentado los estándares de calidad y servicio para sus diferentes actividades.

Indicador E.2.1.2

Ha documentado e implementa un proceso formal para el registro y seguimiento de reservaciones.

Indicador E.2.1.3

El proceso de reservaciones permite identificar y anticipar las expectativas y/o necesidades especiales de sus clientes para mejorar la experiencia de los servicios contratados.

Indicador E.2.1.4

Ha documentado un plan para el mantenimiento preventivo que incluye instalaciones, equipos y/o vehículos.



Criterio E.2.2.

La empresa monitorea en forma periódica los resultados de las actividades operativas y de mantenimiento contenidas en su programa de calidad.

Efecto (Outcome)

El desempeño de las actividades operativas y de mantenimiento se conoce de forma oportuna para trabajar por la mejora continua de la gestión.

Indicador E.2.2.1

Mantiene registros que demuestran la implementación de las acciones previstas en su plan de mantenimiento preventivo.

Indicador E.2.2.2

Mantiene registros del reporte de fallas y/o deficiencias que se identifican en la operación diaria.

Indicador E.2.2.3

Mantiene registros de las acciones correctivas tomadas en seguimiento a las fallas y/o deficiencias que se identifican en la operación diaria.

Indicador E.2.2.4

Las instalaciones, mobiliario, equipos y/o vehículos demuestran estar en un adecuado estado de mantenimiento.

Indicador E.2.2.5

Las instalaciones, mobiliario, equipos y/o vehículos demuestran estar en un adecuado estado de limpieza y orden.

Indicador E.2.2.6

Las actividades de limpieza y mantenimiento se llevan a cabo en base a una programación que evita contratiempos para la operación.



Criterio E.2.3.

La empresa utiliza mecanismos para medir el grado de satisfacción de los clientes.

Efecto (Outcome)

El grado de satisfacción de los clientes se conoce de manera oportuna y se incorpora en la mejora continua de los servicios.

Indicador E.2.3.1 (*)

Implementa un mecanismo formal para conocer el grado de satisfacción de los clientes, sus sugerencias y opiniones.

Requisitos de Evaluación

El mecanismo para conocer el grado de satisfacción de los clientes, permite obtener retroalimentación respecto a las acciones ambientales y sociales, de carácter público, que implementa la empresa con base en su política de sostenibilidad.

Indicador E.2.3.2 (*)

Realiza análisis de las opiniones de los clientes, y cuando aplica, toma acciones correctivas.

Criterio E.2.4.

La empresa diseña y opera sus servicios asegurándose de cumplir con las normas de calidad comúnmente aceptadas.

Efecto (Outcome)

Los estándares de calidad de la empresa satisfacen los requisitos del mercado.

Indicador E.2.4.2

El personal de planta utiliza uniforme y un distintivo con su nombre para facilitar su identificación.

Indicador E.2.4.3

Implementa un proceso formal para el registro de los pasajeros.

Indicador E.2.4.4

Todos los pasajeros tienen acceso a agua apta para consumo humano durante los circuitos o visitas.



Indicador E.2.4.8

Ofrece opciones, previa solicitud, para personas con dietas especiales o restricciones alimenticias.

Indicador E.2.4.10

Ha documentado los guiones interpretativos para la conducción de los circuitos y/o recorridos que promueve.

Indicador E.2.4.11

Al inicio de cada recorrido, se comunican las recomendaciones de comportamiento esperado en los sitios a visitar y las medidas de seguridad necesarias.

Indicador E.2.4.12

No permite que un solo guía dirija la interpretación simultánea en más de un idioma de un mismo recorrido.

Indicador E.2.4.13

El número máximo de pasajeros atendidos por un solo guía es de 25 personas por recorrido.

Indicador E.2.4.14 (*)

Todos los guías contratados cuentan con autorización vigente y la(s) certificación(es) requeridas(s) para las actividades especializadas que realicen.

Indicador E.2.4.15 (*)

Todos los chóferes contratados cuentan con licencia de conducir vigente y del tipo requerido legalmente para la clase de vehículo(s) que conducen.

Indicador E.2.4.16 (*)

Todos los nautas contratados cuentan con la debida autorización o licencia para operar las embarcaciones a su cargo.



Principio E.3.

Gestión de Recursos Humanos

Efecto (Outcome)

La productividad empresarial y calidad en los productos y servicios se maximiza por el buen desempeño del equipo humano.

Criterio E.3.1.

La empresa ha documentado los principales elementos de su programa de administración de recursos humanos.

Efecto (Outcome)

El programa de administración de Recursos Humanos se organiza e implementa de manera eficiente, potenciando la equidad y evita prácticas discriminatorias.

Indicador E.3.1.1 (*)

Ha documentado las descripciones de todos sus puestos de trabajo, evitando en ellas requisitos potencialmente discriminatorios.

Requisitos de Evaluación

Se consideran requisitos potencialmente discriminatorios aquellos que en la descripción del perfil de un puesto, determinan condiciones de elegibilidad basadas en género, edad, estado civil, etnicidad, religión u orientación sexual, entre otros.

Indicador E.3.1.2 (*)

Ha documentado y aplica un procedimiento para reclutamiento y selección de personal, evitando en él prácticas potencialmente discriminatorias.

Requisitos de Evaluación

Se consideran prácticas potencialmente discriminatorias en el proceso de reclutamiento, aquellas que tiendan a descartar o beneficiar candidatos(as), por razones relacionadas con su género, edad, estado civil, etnicidad, religión u orientación sexual, entre otros.

Indicador E.3.1.3 (*)

Ha documentado y aplica un procedimiento formal para la inducción de nuevos trabajadores.

Indicador E.3.1.4

Mantiene expedientes actualizados que respaldan el historial de cada uno de sus trabajadores.



Criterio E.3.2.

La empresa cuenta con un programa de capacitación del personal que contempla competencias técnicas, operativas y en sostenibilidad.

Efecto (Outcome)

La productividad empresarial y la calidad de productos y servicios se maximizan por las competencias del personal.

Indicador E.3.2.1 (*)

Evalúa las necesidades de capacitación del personal y elabora un plan formal para atenderlas.

Indicador E.3.2.2 (*)

Capacita al personal para mejorar sus competencias laborales sostenibles.

Requisitos de Evaluación

La empresa demuestra la implementación de actividades de capacitación para su personal (idealmente basadas en el plan formal referido en el indicador E.3.2.1.) para mejorar las competencias técnicas, de servicio, ambientales, sociales, de higiene y seguridad, para el uso de equipos de emergencia, entre otras.

Indicador E.3.2.3

Evalúa los resultados del plan formal de capacitación y toma acciones para la mejora continua de sus contenidos.

Criterio E.3.3.

La empresa implementa un sistema para la evaluación formal del desempeño de su personal.

Efecto (Outcome)

El desempeño del personal se conoce oportunamente y se toman medidas para su mejora continua.

Indicador E.3.3.1

Implementa un proceso formal para realizar evaluaciones periódicas del desempeño de su personal.

Indicador E.3.3.2

Implementa un programa formal de incentivos para las unidades de trabajo y/o trabajadores que presentan los mejores índices de desempeño.



Principio E.4.

Gestión de Seguridad

Efecto (Outcome)

La integridad física de las personas involucradas en la gestión y servicios de la empresa es óptima.

Criterio E.4.1. (Crítico)

La empresa cuenta con un programa de seguridad aplicable a su realidad física y operativa.

Efecto (Outcome)

Los riesgos, accidentes e incidentes se minimizan por medio de la implementación de un programa de seguridad eficiente.

Indicador E.4.1.1 (Crítico)

Ha documentado un análisis formal en el cual identifica los factores de riesgo a los que está expuesta su operación.

Requisitos de Evaluación

La empresa debe demostrar que ha documentado un análisis formal de los factores de riesgo, en el cual se han categorizado y clasificado los riesgos naturales y antropogénicos a los que están expuestas sus operaciones y todos los que participan en ellas.

El análisis formal de los factores de riesgo debe estar elaborado con base en las características y condiciones de las actividades que la empresa realiza, así como las de su planta física. Su contenido es la base para el diseño de todo lo relativo al programa de seguridad y por tanto, es requerido para el cumplimiento de múltiples indicadores en este principio.

Indicador E.4.1.2 (Crítico)

El análisis de riesgos contempla todos los factores que podrían afectar la seguridad de clientes, trabajadores, terceros y la planta física.

Requisitos de Evaluación

La empresa debe demostrar que su análisis formal de riesgos contempla de manera clara y evidente aquellos factores que podrían afectar la integridad física de sus clientes, trabajadores, terceros involucrados en la prestación de sus servicios y operaciones, así como su planta física.

Aunque existan variaciones entre cada caso posible, el incumplimiento o cumplimiento parcial del indicador E.4.1.1 afectará la calificación que le sea asignada a este indicador. Asimismo, el incumplimiento o cumplimiento parcial de lo requerido en este indicador, afectará la calificación que le sea asignada al indicador E.4.1.3.



Indicador E.4.1.3 (Crítico)

Ha documentado planes de contingencia y emergencia para responder ante las situaciones identificadas y priorizadas por el análisis formal de riesgos.

Requisitos de Evaluación

Con base en el análisis formal de los factores de riesgo referido en el indicador E.4.1.1 y teniendo en cuenta lo también referido en el indicador E.4.1.2, la empresa debe demostrar que ha documentado sus planes de contingencia y emergencia.

Cualquier incumplimiento o cumplimiento parcial en los indicadores E.4.1.1 y E.4.1.2 afectará la calificación que le sea asignada a este indicador. Asimismo, en los casos en que la empresa cuente con planes de contingencia o emergencia cuya base no sea el análisis de los factores de riesgo referido en el indicador E.4.1.1, estos no serán suficientes para cumplir con este indicador.

Indicador E.4.1.4 (Crítico)

El análisis formal de riesgos y los planes de emergencia se revisan periódicamente y se actualizan cuando es necesario.

Requisitos de Evaluación

La empresa debe demostrar que los documentos que contienen el análisis formal de los factores de riesgo, así como los planes de contingencia y emergencia se revisan, y en caso sea necesario, se actualizan al menos una vez cada 18 meses.

Criterio E.4.2.

La empresa posee los equipos, insumos, dispositivos & respaldos legales necesarios para la implementación del programa de seguridad.

Efecto (Outcome)

Los riesgos, accidentes e incidentes se minimizan por medio de la implementación de un programa de seguridad eficiente.

Indicador E.4.2.1

Cuenta con botiquín(es) para primeros auxilios que contiene(n) los insumos necesarios, en cantidad y tipo, para la atención de emergencias en cada recorrido y/o circuito.

Requisitos de Evaluación

El o los botiquines con que cuente la empresa deben estar señalizados, ubicados en lugares accesibles e idealmente debe ser transportables o portátiles. Su contenido debe ser acorde a los posibles casos para los que podrían necesitarse y evitar medicamentos hasta donde sea aconsejable.



Indicador E.4.2.2

Cuenta con extintores de incendios ubicados en sus instalaciones y/o medios de transporte.

Requisitos de Evaluación

Los extintores de incendios con que cuente la empresa deben estar señalizados adecuadamente, ubicados en lugares visibles y accesibles, además de estar en condiciones óptimas de funcionamiento.

Indicador E.4.2.3

Los extintores contienen el agente extintor adecuado al tipo de fuego para el que podrían ser requeridos, según el área donde se ubiquen.

Requisitos de Evaluación

La ubicación y el tipo de agente extintor de los extintores disponibles en la empresa, deben responder a lo señalado en el análisis formal de los factores de riesgo y los planes de contingencia y emergencia. Cualquier incumplimiento o cumplimiento parcial en los indicadores E.4.1.1 y E.4.1.3 podría afectar la calificación o el cumplimiento pleno de este indicador.

Indicador E.4.2.4

Cuenta con los medios de comunicación adecuados para responder ante emergencias.

Indicador E.4.2.5

Cuenta con seguros para cubrir los potenciales riesgos a la seguridad de clientes, personal, vehículos y planta física.

Indicador E.4.2.6

Todo vehículo utilizado está equipado con cinturones de seguridad en cada asiento disponible.

Indicador E.4.2.7

Toda embarcación utilizada posee rótulos visibles en los que indica su capacidad máxima.

Indicador E.4.2.8

Toda embarcación utilizada cuenta con chalecos salvavidas en cantidad acorde a su capacidad máxima.

Indicador E.4.2.9

Los animales de carga que se usan, gozan de buena salud, cuentan con buen equipo y los seguros correspondientes.



Indicador E.4.2.10

Apoya los programas locales de seguridad turística implementados por agencias gubernamentales, organizaciones comunitarias y/o gremiales de empresarios.

Criterio E.4.3.

La empresa divulga entre clientes, personal y terceros sus planes de atención y reacción ante riesgos y emergencias.

Efecto (Outcome)

La implementación del programa de seguridad se maximiza por la participación de colaboradores, clientes y terceros.

Indicador E.4.3.1 (*)

El personal es capacitado sobre cómo aplicar los planes para la atención de emergencias y contingencias.

Requisitos de Evaluación

Los planes de contingencia y emergencia a que se refiere este indicador, son los mismos requeridos por el indicador E.4.1.3. Por tanto, cualquier incumplimiento o cumplimiento parcial en los indicadores E.4.1.1 y E.4.1.3, podría afectar la calificación y/o el cumplimiento pleno de este indicador.

Indicador E.4.3.2

Realiza simulacros de los casos de emergencia identificados como más probables manteniendo registros de los mismos.

Requisitos de Evaluación

Los simulacros organizados y realizados por la empresa deben responder a lo señalado en el análisis formal de los factores de riesgo y los planes de contingencia y emergencia. Cualquier incumplimiento o cumplimiento parcial en los indicadores E.4.1.1 y E.4.1.3, podría afectar la calificación y/o el cumplimiento pleno de este indicador.

Indicador E.4.3.3

Las rutas de evacuación están señaladas de manera escrita y gráfica en todas las instalaciones.

Requisitos de Evaluación

Las rutas de evacuación, así como su respectiva señalización deben responder a lo indicado en los planes de contingencia y emergencia. Cualquier incumplimiento o cumplimiento parcial en los indicadores E.4.1.1 y E.4.1.3, podría afectar la calificación y/o el cumplimiento pleno de este indicador.



Indicador E.4.3.4

Las indicaciones de seguridad que deben seguirse en casos de emergencia son exhibidas en las instalaciones operativas y medios de transporte.

Indicador E.4.3.5

Las salidas de emergencia se encuentran libres de obstáculos, debidamente señalizadas y son visibles en la oscuridad.

Criterio E.4.5.

La empresa toma acciones para el manejo seguro de las actividades que involucran alimentos, así como el manejo higiénico de estos.

Efecto (Outcome)

La seguridad y salud de clientes y empleados se protege al garantizar la sanidad de los alimentos y bebidas.

Indicador E.4.5.1

Las personas que preparan alimentos siguen medidas de seguridad para el manejo de insumos o equipos peligrosos.

Indicador E.4.5.2

El personal de cocina(s) utiliza vestimenta apropiada para sus funciones.

Indicador E.4.5.3

Toda el agua y hielo utilizada en la preparación de alimentos y bebidas es potable.

Indicador E.4.5.4

Todas las frutas y verduras utilizadas son debidamente desinfectadas.

Indicador E.4.5.5

Todos los alimentos utilizados en recorridos y/o circuitos se almacenan en forma adecuada para prevenir su deterioro o contaminación.

Indicador E.4.5.6

Realiza monitoreos diarios para verificar el buen estado de los alimentos utilizados en recorridos y/o circuitos.



Principio E.5.

Gestión de Comunicación y Mercadeo

Efecto (Outcome)

Los servicios de las empresas tienen una penetración efectiva en los mercados sostenibles.

Criterio E.5.1.

La empresa utiliza mecanismos de comunicación necesarios para divulgar su marca, las características y los beneficios sostenibles de sus servicios.

Efecto (Outcome)

La empresa se posiciona efectivamente en el mercado sostenible al usar comunicaciones veraces.

Indicador E.5.1.1

Ha documentado un plan de comunicación y mercadeo, el cual define la estrategia básica para promover su perfil de sostenibilidad.

Indicador E.5.1.2

Cuenta con medios y/o materiales para comunicación y mercadeo, los cuales reflejan las características sostenibles de sus servicios.

Indicador E.5.1.3 (*)

Provee a los clientes información veraz, clara y completa sobre las características sostenibles de los servicios ofrecidos.

Requisitos de Evaluación

Los materiales promocionales deben contar con información precisa y completa respecto a la organización y sus productos/servicios, incluyendo aspectos sobre su gestión sostenible. No generan falsas expectativas respecto a lo que la organización puede ofrecer.

Indicador E.5.1.4

Todos los materiales para comunicación y mercadeo están disponibles en al menos dos idiomas.

Requisitos de Evaluación

Se requiere que los materiales de comunicación y mercadeo en los cuales la empresa describe sus servicios y su gestión sostenible, estén disponibles en el Idioma del país anfitrión y en al menos otro idioma que la empresa decida.



Indicador E.5.1.5 (*)

Aprovecha los reconocimientos a su gestión sostenible como una herramienta para la comunicación y el mercadeo.

Requisitos de Evaluación

Para los casos de empresas certificadas por Rainforest Alliance, será requisito presentar al auditor las aprobaciones que respalden los diferentes usos que esté dando al sello Rainforest Alliance Certified™ en sus materiales promocionales e informativos.

Criterio E.5.2.

La empresa asegura que los intermediarios que venden o promueven sus servicios lo hacen en forma veraz, comunicando las características y beneficios sostenibles de los mismos.

Efecto (Outcome)

Toda la cadena de comercialización garantiza la veracidad de la información que llega al cliente.

Indicador E.5.2.1 (*)

Cuenta con materiales especiales para comunicar y promover las características sostenibles de sus servicios a través de intermediarios y en eventos promocionales.

Requisitos de Evaluación

Disponibles en al menos 2 idiomas (Idioma del País anfitrión y otro que la empresa decida). Diseñados para facilitar la información y venta de los servicios de la empresa a través de intermediarios. (Disponibles de manera preferible en versiones digitales).

Indicador E.5.2.2 (*)

Los materiales para ventas a través de intermediarios contienen información veraz sobre las características sostenibles de los servicios.

Requisitos de Evaluación

Los materiales promocionales deben contar con información precisa y completa respecto a la organización y sus productos/servicios, incluyendo aspectos sobre su gestión sostenible. No generan falsas expectativas respecto a lo que la organización puede ofrecer.



Criterio E.5.3.

La empresa utiliza mecanismos para lograr la fidelización de los clientes.

Efecto (Outcome)

Los clientes se mantienen fieles a la contratación de los servicios de la empresa.

Indicador E.5.3.1

Implementa mecanismos para conocer el perfil de los clientes atendidos.

Indicador E.5.3.2

Implementa acciones concretas para promover la fidelización de los clientes.



Principio E.7.

Gestión Sostenible de los Proveedores

Efecto (Outcome)

La cadena de consumo y contratación de proveedores se integra en apego a principios de sostenibilidad, calidad y seguridad.

Criterio E.7.1. (Crítico)

La empresa da preferencia a la contratación de proveedores que aplican prácticas sostenibles.

Efecto (Outcome)

La cadena de consumo se mejora al contratar de forma preferente proveedores sostenibles.

Indicador E.7.1.1 (Crítico) (*)

Ha documentado una política de compras que promueve la contratación preferente de proveedores sostenibles.

Requisitos de Evaluación

La política de compras tiene por finalidad general asegurar la implementación de prácticas de consumo sostenibles. Su disponibilidad e implementación favorece el cumplimiento del resto de indicadores en este principio y de otros más en el resto del estándar.

Indicador E.7.1.2 (*)

La política de compras define los parámetros para valorar/evaluar las características sostenibles de los proveedores/insumos o equipos.

Requisitos de Evaluación

La política de compras de la empresa debe establecer los procedimientos y criterios concretos y formales para evaluar y seleccionar proveedores, equipos, dispositivos e insumos favoreciendo en el proceso la contratación y/o uso preferente de aquellos que presenten las mejores características para fortalecer la gestión sostenible de sus operaciones.

Indicador E.7.1.3

Mantiene registros que demuestran el monitoreo formal del desempeño sostenible de los proveedores habituales.

Requisitos de Evaluación

En todos los casos posibles, se espera que la empresa pueda aportar evidencia del seguimiento a las observaciones y recomendaciones que hayan resultado del monitoreo a los proveedores habituales, así como de las mejoras inducidas en estos.



Indicador E.7.1.4 (*)

Demuestra consumir, en tanto como le sea factible, insumos certificados de origen sostenible.

Requisitos de Evaluación

La acción referida en este indicador debe ser demostrada mediante ejemplos concretos de su implementación. Sin embargo, el fundamento de esta, está ligado a la existencia de la política de compras sostenibles; por tanto, el incumplimiento o cumplimiento parcial del indicador crítico E.7.1.1, tendrá un efecto en el cumplimiento pleno de este indicador.

Criterio E.7.2.

La empresa da preferencia a proveedores que cumplan con aplicar prácticas que garanticen la calidad y la seguridad.

Efecto (Outcome)

La calidad y seguridad de los insumos y servicios utilizados se mejora al contratar de manera preferente proveedores que apliquen prácticas comprobadas para este fin.

Indicador E.7.2.1 (*)

Toma acciones concretas para la contratación preferente de proveedores que cumplen con parámetros de calidad.

Indicador E.7.2.2 (*)

Toma acciones concretas para la contratación preferente de proveedores que cumplen parámetros de seguridad.

Indicador E.7.2.3 (*)

Toma acciones concretas para la contratación preferente de proveedores que cumplen parámetros de salubridad alimentaria.



Principio E.8.

Educación para la Sostenibilidad

Efecto (Outcome)

Las personas adoptan medios de vida y de consumo basados en la sostenibilidad.

Criterio E.8.1. (Crítico)

La empresa ha documentado su programa de educación para la sostenibilidad.

Efecto (Outcome)

A través de actividades educativas dirigidas a clientes, colaboradores y la comunidad en general, se promueve la adopción de comportamientos y hábitos sostenibles.

Indicador E.8.1.1 (Crítico) (*)

Ha documentado un programa de educación para la sostenibilidad que define actividades y metas dirigidas a clientes, colaboradores y la comunidad en general.

Requisitos de Evaluación

Para promover la adopción de hábitos sostenibles que transformen positivamente el comportamiento de todas las personas con las cuales interactúa, se espera que la empresa ha documentado e implementa formalmente un programa orientado a educar a clientes, colaboradores y la comunidad en general, sobre los temas más relevantes para el desarrollo sostenible.

Este programa debe definir claramente a sus auditorios meta, así como las actividades que desarrollará con cada uno. Asimismo, debe contar con un cronograma documentado y con registros formales que demuestren su implementación.

El estándar Rainforest Alliance para turismo sostenible no interpreta los términos educación y capacitación como sinónimos. Educación se define como el conjunto de acciones orientadas a provocar y desarrollar en las personas, la sensibilidad intelectual, moral y afectiva respecto a la naturaleza, la diversidad cultural y las normas de convivencia social.

Mientras que capacitación se define como un proceso de enseñanza-aprendizaje mediante el cual se desarrollan las competencias y destrezas del personal para mejorar su desempeño en la realización de labores o tareas específicas que se relacionan con una función de trabajo.



Indicador E.8.1.2

Cuenta con los materiales didácticos o de apoyo para implementar las actividades de su programa de educación para la sostenibilidad.

Requisitos de Evaluación

Los materiales didácticos o de apoyo a los que se refiere este indicador, son aquellos desarrollados o disponibles para la implementación de las actividades que contemple el programa de educación para la sostenibilidad referido en el indicador crítico E.8.1.1.

Por tanto, el incumplimiento o cumplimiento parcial del indicador crítico E.8.1.1, afectará el cumplimiento pleno de este indicador y/o provocarán recomendaciones del auditor que deberán ser atendidas para asegurar la correcta conformidad con sus requisitos de evaluación.

Criterio E.8.2.

La empresa realiza acciones concretas de educación para la sostenibilidad dirigidas a clientes, colaboradores y terceros.

Efecto (Outcome)

Los hábitos de consumo y los medios de vida de los miembros de la comunidad se guían por principios de sostenibilidad.

Indicador E.8.2.1 (*)

Demuestra la implementación de las actividades programadas para educar sobre los temas de la sostenibilidad.

Requisitos de Evaluación

Las actividades a las que se refiere este indicador serán las que contemple el programa de educación para la sostenibilidad referido en el indicador crítico E.8.1.1. Por tanto, el incumplimiento o cumplimiento parcial de ese indicador crítico, afectará el cumplimiento pleno y la calificación de este indicador.

Indicador E.8.2.2 (*)

Fomenta la participación de sus clientes en proyectos que promueven y apoyan la sostenibilidad en favor de los destinos y/o comunidades que visita.

Indicador E.8.2.3

Mantiene registros de participación en las actividades de su programa de educación para la sostenibilidad.

Requisitos de Evaluación

Los registros a los que se refiere este indicador son los relacionados con las actividades que contempla el programa de educación para la sostenibilidad. Por tanto, el incumplimiento o cumplimiento parcial del indicador crítico E.8.1.1 o del indicador E.8.2.1, afectará el cumplimiento pleno o la calificación de este indicador.



Ámbito Socio-Cultural

Propósito

El desarrollo social y cultural de las comunidades involucradas en el turismo sostenible se optimiza; esto al mejorar los medios de vida sostenibles de las personas, respetar y valorizar las culturas locales y preservar los patrimonios culturales tangibles e intangibles.

Principio SC.1.

Contribución al Desarrollo Local

Efecto (Outcome)

La economía y el desarrollo social y cultural se dinamizan con la participación empresarial.

Criterio SC.1.1.

La empresa tiene prácticas operativas que contribuyen a promover el desarrollo de la economía local.

Efecto (Outcome)

Las prácticas operativas de la empresa contribuyen activamente a mejorar y fortalecer la economía local.

Indicador SC.1.1.1 (*)

Prioriza la contratación de personas de la localidad donde tiene su operación, evitando prácticas discriminatorias.

Requisitos de Evaluación

Las oportunidades de empleo que ofrece la empresa son equitativas, evitando cualquier tipo de práctica discriminatoria. Se consideran prácticas discriminatorias en el proceso de reclutamiento o contratación, aquellas que tiendan a descartar o beneficiar candidatos(as), por razones relacionadas con su género, edad, estado civil, etnicidad, religión u orientación sexual, entre otros.

Indicador SC.1.1.2 (*)

Favorece la contratación de personal local para puestos de mando, evitando prácticas discriminatorias.

Requisitos de Evaluación

Las oportunidades de empleo que ofrece la empresa para puestos de mando son equitativas, evitando cualquier tipo de práctica discriminatoria. Se consideran prácticas discriminatorias aquellas que tiendan a descartar o beneficiar candidatos(as), por razones relacionadas con su género, edad, estado civil, etnicidad, religión u orientación sexual, entre otros.



Indicador SC.1.1.3 (*)

Toma acciones concretas para la contratación preferente de proveedores locales de insumos y de servicios.

Requisitos de Evaluación

Las acciones referidas en este indicador deberán ser demostradas mediante ejemplos concretos de su implementación. Sin embargo, el fundamento de estas, está ligado a la existencia de la política de compras sostenibles; por tanto, el incumplimiento o cumplimiento parcial del indicador crítico E.7.1.1, tendrá un efecto en la calificación y/o el cumplimiento pleno de este indicador.

Indicador SC.1.1.4 (*)

Toma acciones concretas para la contratación preferente de empresas comunitarias de turismo.

Indicador SC.1.1.5 (*)

Promueve la compra de productos y servicios locales entre sus clientes.

Indicador SC.1.1.6 (*)

Promueve la compra de productos culturales y artesanales locales entre sus clientes.

Criterio SC.1.2.

La empresa apoya actividades que promueven el beneficio y desarrollo social y cultural de su comunidad.

Efecto (Outcome)

La empresa se involucra y contribuye activamente al desarrollo social y cultural de su comunidad.

Indicador SC.1.2.1 (*)

Participa en la realización de actividades sociales de beneficio para su comunidad o las que visita.

Requisitos de Evaluación

Idealmente, las acciones referidas en este indicador deben responder a un programa de incidencia comunitaria elaborado en consenso con los beneficiarios. Será también aceptable que este responda a objetivos específicos definidos en la política de sostenibilidad de la empresa (Indicador crítico E.1.1.2).

En cualquier caso, la participación en el tipo de actividades referidas en el indicador debe ser demostrada como una acción formal con un nivel de involucramiento claramente documentado.



Indicador SC.1.2.2 (*)

Realiza contribuciones en especie o en efectivo para la ejecución de proyectos de beneficio para su comunidad o las que visita.

Requisitos de Evaluación

Idealmente, las aportaciones referidas en este indicador deben responder a un programa de incidencia comunitaria elaborado en consenso con los beneficiarios. Será también aceptable que este responda a objetivos específicos definidos en la política de sostenibilidad de la empresa (Indicador crítico E.1.1.2).

En cualquier caso, las aportaciones que la empresa realice, sin importar su tipo, deben ser demostradas mediante registros claros y como una acción formal de carácter constante.

Indicador SC.1.2.3

Promueve la participación de sus colaboradores en actividades comunitarias de beneficio social y cultural.



Principio SC.2.

Legalidad y Ética de las Prácticas Laborales

Efecto (Outcome)

El bienestar de los trabajadores se mejora a través de prácticas laborales que cumplen con principios legales y éticos.

Criterio SC.2.1. (Crítico)

La empresa implementa prácticas laborales que cumplen con la legislación vigente nacional e internacional.

Efecto (Outcome)

Los derechos y las condiciones laborales de los trabajadores están protegidas y en cumplimiento de la legislación nacional e internacional vigente.

Indicador SC.2.1.1 (Crítico) (*)

Firma contratos individuales de trabajo legales que formalizan la relación laboral con todos sus trabajadores.

Requisitos de Evaluación

La empresa debe demostrar que ha firmado contratos formales de trabajo con todos sus colaboradores, asegurando que estos cumplen con los requisitos legales que establece la legislación vigente que le aplique, y demostrando que cada colaborador ha recibido una copia firmada de su contrato de trabajo.

Indicador SC.2.1.2 (Crítico) (*)

Mantiene registros legales que demuestran el pago puntual de sueldos & salarios.

Requisitos de Evaluación

Para demostrar el cumplimiento de este indicador crítico, la empresa deberá aportar los respaldos que acrediten el pago de sueldos y salarios en forma puntual a todos sus trabajadores(as). El equipo auditor podrá requerir revisar las nóminas de pagos de hasta los 12 meses previos a la fecha en que se lleve a cabo la auditoría.



Indicador SC.2.1.3 (Crítico) (*)

Mantiene registros que demuestran el pago puntual que corresponda a las cuotas del Sistema Nacional de Seguridad Social.

Requisitos de Evaluación

Para demostrar el cumplimiento de este indicador crítico, la empresa deberá aportar los comprobantes que acrediten el pago puntual de las cuotas correspondientes al sistema nacional de seguridad social. El equipo auditor podrá requerir revisar los comprobantes de pago de hasta los 12 meses previos a la fecha en que se lleve a cabo la auditoría.

Indicador SC.2.1.4 (Crítico) (*)

Cumple con la obligación del pago del salario mínimo establecido legalmente.

Indicador SC.2.1.5 (Crítico) (*)

Cumple con otorgar los beneficios laborales adicionales al salario que estén dispuestos en la legislación nacional.

Requisitos de Evaluación

La empresa demuestra que sus trabajadores son compensados por cualquier tiempo extraordinario que laboran; y que sus jornadas de trabajo ordinarias no exceden el máximo de tiempo establecido por la Organización Internacional del Trabajo. Asimismo, demuestra que todos sus trabajadores gozan de vacaciones anuales pagadas.

Además de lo anterior, la empresa debe demostrar que cumple con otorgar a sus trabajadores cualquier otro beneficio laboral adicional al salario que esté(n) establecido(s) en la legislación nacional o regional que le aplique.

Indicador SC.2.1.6 (Crítico) (*)

Ha documentado un reglamento interior de trabajo que es conocido por todos sus trabajadores.



Criterio SC.2.2. (Crítico)

La empresa asegura condiciones laborales equitativas para todos sus colaboradores y restringe el trabajo infantil.

Efecto (Outcome)

La calidad del empleo se mejora al proveer condiciones laborales equitativas y restringir el trabajo infantil.

Indicador SC.2.2.1 (Crítico) (*)

Respeto los derechos laborales de las trabajadoras embarazadas, en periodos post parto y/o de lactancia.

Requisitos de Evaluación

La empresa demuestra contar con una política formal relativa a garantizar los derechos de las trabajadoras embarazadas, en periodos post parto y de lactancia. Esta política es conocida por el personal y se apega a los requerimientos legales que le sean aplicables

Indicador SC.2.2.2 (Crítico) (*)

No permite el trabajo infantil en ninguna actividad relacionada con su operación (menores de 14 años).

Requisitos de Evaluación

La empresa demuestra tener prácticas formales de contratación directas, e indirectas a través de sus proveedores de bienes y servicios, que restringen el trabajo infantil en apego a lo establecido en los convenios 138 y 182 de la Organización Internacional del Trabajo.

Indicador SC.2.2.3 (Crítico)

La contratación de personal extranjero cumple con los requisitos dispuestos en la legislación nacional.

Indicador SC.2.2.4 (Crítico) (*)

Toma medidas concretas para garantizar la equidad étnica y de género entre sus trabajadores.

Requisitos de Evaluación

La empresa demuestra contar con políticas formales, además de prácticas específicas para prevenir, y en casos necesarios, resolver objetivamente, cualquier comportamiento discriminatorio entre sus colaboradores.



Criterio SC.2.3. (Crítico)

La empresa asegura que las condiciones laborales atienden el bienestar físico y emocional de sus trabajadores.

Efecto (Outcome)

La calidad del empleo mejora al proteger el bienestar físico y emocional de los trabajadores.

Indicador SC.2.3.1 (Crítico) (*)

Las áreas destinadas para uso del personal se encuentran en buen estado y brindan las condiciones necesarias de salubridad y seguridad.

Indicador SC.2.3.2 (Crítico) (*)

El personal utiliza los equipos necesarios para proteger su integridad física en el desempeño de sus funciones.



Principio SC.3.

Respeto a las Culturas y Poblaciones Locales

Efecto (Outcome)

Las poblaciones locales mantienen y valoran sus costumbres y manifestaciones culturales y sociales.

Criterio SC.3.1. (Crítico)

La empresa asegura el respeto de las costumbres, manifestaciones culturales y sociales de su comunidad.

Efecto (Outcome)

Las poblaciones locales mantienen y valorizan sus costumbres y las manifestaciones culturales y sociales.

Indicador SC.3.1.1 (Crítico) (*)

Informa a sus clientes sobre cómo comportarse adecuadamente en los espacios públicos y privados de la vida cultural y en los sitios que visiten.

Requisitos de Evaluación

La empresa ofrece información para todos sus pasajeros sobre las normas de conducta o comportamiento recomendadas para cuando se encuentren en espacios públicos y privados de la vida cultural local y/o cuando visiten sitios de importancia histórica y/o cultural.

Idealmente, esta acción podrá demostrarse a través de la existencia y disponibilidad pública de un código de conducta documentado para estos fines. No obstante, también podrá considerarse válido que se implemente a través de actividades derivadas del programa de educación para la sostenibilidad referido en el indicador crítico E.8.1.1.

Indicador SC.3.1.2 (*)

Desarrolla en conjunto con las comunidades indígenas y/o locales, los códigos de conducta y respeto que rigen las actividades que realiza en estas comunidades.



Indicador SC.3.1.3 (Crítico) (*)

Implementa medidas específicas para evitar comportamientos de perjuicio social dentro de su operación.

Requisitos de Evaluación

Para cumplir plenamente con el presente indicador crítico, la empresa debe demostrar lo siguiente:

- a. Haber documentado su(s) política(s) referente(s) a estas temáticas.*
- b. Haber documentado los procedimientos para hacer operativa(s) su(s) política(s) sobre estas temáticas.*
- c. Que su personal es capacitado acerca de la política y procedimientos señalados en los requisitos anteriores.*
- d. Que su personal demuestra comprender el alcance de esta(s) política(s) y los procedimientos relacionados.*
- e. Que la(s) políticas están disponibles en forma pública para la consulta sin restricciones por cualquier interesado (colaboradores, clientes y terceros).*

Se comprende por situaciones de perjuicio social aquellas que menoscaban o atentan contra la integridad de las personas y de la comunidad local, entre estas se incluyen la discriminación por cualquier motivo, el acoso en cualquier forma, la misoginia, la explotación, la permisividad de actividades vinculadas a redes de trata de personas o consumo de drogas prohibidas, entre otras.

Indicador SC.3.1.4 (Crítico) (*)

Implementa medidas específicas para evitar la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.

Requisitos de Evaluación

Para cumplir plenamente con el presente indicador crítico, la empresa debe demostrar lo siguiente:

- a. Haber documentado su política referente a este tema; o haberse adherido a alguno de los códigos globales al respecto (OMT, UNICEF o ECPAT).*
- b. Haber documentado los procedimientos para hacer operativa su política; o haberse adherido a los procedimientos de alguno de los códigos globales al respecto (OMT, UNICEF o ECPAT).*
- c. Que su personal es capacitado acerca de la política y los procedimientos definidos y/o adoptados.*
- d. Que su personal demuestra comprender el alcance de esta política o código y sus procedimientos relacionados.*
- e. Que su política o declaración de adhesión está disponible en forma pública entre colaboradores, clientes y terceros.*

La falta de alguno de los elementos antes descritos impedirá que la empresa pueda cumplir con el presente indicador, hasta no subsanar la omisión que se detecte.



Indicador SC.3.1.5

Respetar el derecho de su personal a hablar el idioma y/o vestir los trajes propios de su grupo étnico y/o región.

Indicador SC.3.1.6 (Crítico)

No impide el derecho de acceso de los residentes locales a sitios que les son de importancia histórica, cultural o espiritual.

Indicador SC.3.1.7 (Crítico) (*)

Las actividades de la operación no ponen en riesgo la provisión de servicios básicos a las comunidades locales.

Requisitos de Evaluación

La empresa demuestra que sus actividades no afectan los medios de vida para trabajo y subsistencia de las personas de su localidad, respetando, en cuanto sea aplicable, su libre uso de los recursos locales, los derechos de vía y/o acceso, de acceso a la vivienda, etc.

Indicador SC.3.1.8

Evalúa el grado de satisfacción y los reclamos de la comunidad local, sobre las actividades promovidas a su favor.



Principio SC.4.

Rescate y Protección del Patrimonio Histórico - Cultural

Efecto (Outcome)

El patrimonio Histórico - Cultural tangible e intangible se rescata y valoriza para asegurar su preservación.

Criterio SC.4.1.

La empresa asegura el respeto y protección del patrimonio cultural tangible e intangible.

Efecto (Outcome)

Los actores locales rescatan y protegen su patrimonio histórico-cultural tangible e intangible.

Indicador SC.4.1.1

Pone a disposición de sus clientes información sobre la historia, cultura y tradiciones de la región.

Requisitos de Evaluación

La información que se provee debe estar disponible en al menos dos idiomas, el del país anfitrión y cualquier otro que la empresa decida. Asimismo, esta debe estar relacionada y ser relevante para la región o destino donde se ubica la empresa.

Indicador SC.4.1.2 (*)

Cuenta con el consentimiento expreso de las comunidades indígenas y/o locales para incluirlas en actividades turísticas.

Indicador SC.4.1.3 (*)

Promueve que sus clientes visiten comunidades o atractivos históricos locales y/o participen en actividades culturales de la región.

Requisitos de Evaluación

Además de la promoción señalada en el indicador, a los pasajeros se les comparten las normas de comportamiento que deben seguir cuando visitan sitios de importancia histórica, de patrimonio cultural y/o cuando participen en actividades culturales que suceden en la región y/o destino donde se ubica la empresa.

Idealmente, esta acción podrá demostrarse a través de la existencia y disponibilidad pública de un código de conducta documentado para estos fines, tal como el referido en el indicador crítico SC.3.1.1.



Indicador SC.4.1.4 (*)

Apoya formalmente actividades de investigación, manejo y/o protección de algún sitio de patrimonio cultural de importancia arqueológica, histórica y/o sagrada.

Requisitos de Evaluación

Idealmente, estas acciones deben responder a objetivos específicos definidos en la política de sostenibilidad de la empresa (Indicador crítico E.1.1.2). No obstante lo anterior, aun cuando las aportaciones que se realicen no estén vinculadas a la política de sostenibilidad, estas deberán constar, sin importar su tipo, en registros claros y como una acción formal de carácter constante.

Indicador SC.4.1.5 (*)

No participa en actividades que impliquen o promuevan la venta, tráfico ilícito y/o explotación de bienes culturales protegidos; y en el caso de exhibición, cuenta con los permisos respectivos.

Criterio SC.4.2.

La empresa integra elementos representativos de las culturas locales en el diseño de sus productos y servicios.

Efecto (Outcome)

La cultura local se rescata al integrar sus elementos representativos en el diseño de productos y servicios.

Indicador SC.4.2.1 (*)

Incorpora elementos del arte, la arquitectura y el patrimonio cultural local en sus operaciones, diseños y decoración, respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades indígenas y/o locales.

Indicador SC.4.2.2 (*)

Ha tomado medidas concretas para asegurar que sus construcciones no produzcan alteraciones en los sitios de patrimonio histórico, arqueológico y/o sagrado.



Ámbito Ambiental

Propósito

La biodiversidad y los ecosistemas de los destinos turísticos sostenibles se preservan gracias a la implementación de medidas de gestión ambiental en las empresas; dichas medidas protegen la integridad de los ecosistemas, el uso racional de los recursos naturales, la protección directa de la biodiversidad y la mitigación del impacto negativo sobre el cambio climático y la adaptación de los destinos ante este fenómeno.

Principio A.1.

Cambio Climático

Efecto (Outcome)

El impacto negativo de la empresa sobre el clima se minimiza; y la adaptación al cambio climático a nivel de empresa, comunidad y destino se favorece.

Criterio A.1.1.

La empresa toma acciones que promueven la adaptación al cambio climático en su destino y en sus operaciones.

Efecto (Outcome)

La vulnerabilidad de la empresa y del destino ante eventos climáticos extremos se minimiza.

Indicador A.1.1.1 (*)

Informa a sus clientes, colaboradores y comunidad sobre el fenómeno del cambio climático.

Requisitos de Evaluación

Se espera que la información ofrecida por la empresa eduque a las audiencias respecto al fenómeno del cambio climático. Explique sus impactos y ofrezca recomendaciones para adaptarse a sus efectos, mitigarlos y/o compensarlos (ej.: uso de medios de transporte alternativos, participación en reforestaciones, uso racional de energía, etc.).

Idealmente, esta acción podrá implementarse a través de actividades derivadas del programa de educación para la sostenibilidad referido en el indicador crítico E.8.1.1.

Indicador A.1.1.2

Participa en iniciativas que promueven la adaptación de su destino y operaciones a los efectos del cambio climático.



Criterio A.1.2.

La empresa mitiga las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) provocadas por sus operaciones.

Efecto (Outcome)

Los efectos negativos de la operación de la empresa en el clima se minimizan por medio de la reducción y/o compensación de sus emisiones de GEI.

Indicador A.1.2.1 (*)

Mantiene registros que demuestran la medición de las emisiones de GEI causadas por sus operaciones.

Requisitos de Evaluación

Existen registros formales que demuestran el cálculo (hasta donde sea factible) de las emisiones de GEI provocadas por la empresa; tanto en forma directa (ej.: operaciones, equipos, actividades), como indirecta (ej.: compras, transportación de clientes).

Idealmente, la huella de carbono (emisiones de GEI menos compensaciones) es monitoreada como parte del cálculo de las emisiones de GEI de la empresa, definiendo planes y acciones para evitar que esta aumente año con año.

Indicador A.1.2.2 (*)

Toma acciones concretas para reducir y/o compensar las emisiones de GEI causadas por sus operaciones.

Requisitos de Evaluación

Apoyada en sus registros de medición de emisiones de GEI, la empresa demuestra planificar y emprender acciones formales para reducir o eliminar fuentes emisoras, así como para compensar los casos en que la eliminación no sea una opción.

El uso de cualquier sustancia refrigerante de las clasificadas como agotadoras de la capa de ozono, será aceptable solo en los casos en que la empresa cuente con un plan formal para su sustitución o eliminación total en un plazo que no exceda 5 años; y cuando demuestre en forma cuantificable que su uso no supera el 30% de las necesidades operativas.



Principio A.2.

Uso Racional del Agua

Efecto (Outcome)

El consumo de agua se gestiona de manera eficiente para evitar la degradación del recurso, garantizar su calidad y no poner en riesgo su disponibilidad futura.

Criterio A.2.1. (Crítico)

La empresa planifica el uso racional del agua y monitorea los resultados de esta gestión.

Efecto (Outcome)

El plan de uso racional del agua funciona de manera eficiente (maximiza impactos positivos y minimiza los negativos) y se mejora de manera continua.

Indicador A.2.1.1 (Crítico) (*)

Ha documentado un plan de acción para el ahorro y el uso racional del agua.

Requisitos de Evaluación

Plan actualizado en forma anual, en el cual se describe al menos lo siguiente: a) acciones previstas para reducir el consumo en oficinas y propiciar el ahorro entre proveedores a lo largo de la cadena de servicios; y b) acciones para fomentar entre clientes y colaboradores, el uso racional del agua.

El Plan de acción para el ahorro y uso racional del agua debe indicar cuáles son las fuentes de abastecimiento aprovechadas por la empresa. (ej.: municipal o gubernamental, propia, etc.).

Indicador A.2.1.2

Ha establecido metas para disminuir o mantener dentro de parámetros racionales su consumo de agua.

Indicador A.2.1.3

Ha designado un responsable para implementar las acciones del plan para el ahorro y uso racional del agua y monitorear sus resultados.



Criterio A.2.2. (Crítico)

La empresa toma acciones concretas para monitorear su consumo de agua, así como para optimizar y promover el uso racional del recurso.

Efecto (Outcome)

El consumo de agua en la empresa se reduce; se evita la degradación de este recurso, se garantiza su calidad y no se pone en riesgo su disponibilidad futura.

Indicador A.2.2.1 (Crítico)

Cuenta con medidores para determinar su consumo de agua.

Indicador A.2.2.2 (Crítico) (*)

Realiza monitoreo y mantiene registros de su consumo de agua.

Requisitos de Evaluación

Los registros deben incluir datos relativos a los 12 meses previos a la auditoría. No obstante, en evaluaciones iniciales, será aceptable en forma condicional que la empresa aporte solo 6 meses de registros de consumo.

Indicador A.2.2.3 (Crítico) (*)

Analiza los resultados del monitoreo de su consumo de agua para mejorar continuamente su desempeño.

Requisitos de Evaluación

Los registros de consumo requeridos en el indicador A.2.2.2, deben reflejar datos de por lo menos 6 meses previos a la auditoría para poder valorar, y en los casos aceptables, otorgar un cumplimiento en este indicador.

Debe demostrar que los análisis de los resultados del consumo de agua se realizan al menos una vez al año, describiendo la forma en que estos se completan y las acciones que de estos se derivan, al menos a nivel de planificación (no existe un formato específico para realizar este proceso).



Indicador A.2.2.4 (*)

Utiliza dispositivos para reducir el consumo de agua en todas las áreas posibles.

Requisitos de Evaluación

Para optar al cumplimiento pleno del presente indicador, la empresa debe demostrar en forma clara y cuantificable, que el uso de dispositivos ahorradores de agua, sucede en al menos un 75% de las instalaciones donde esto es posible.

Indicador A.2.2.5 (*)

Cuenta con información para incentivar la participación de clientes y colaboradores en sus esfuerzos de ahorro en el consumo del agua.

Criterio A.2.3.

La empresa asegura el uso racional de las fuentes de agua propias.

Efecto (Outcome)

Las fuentes de agua propia se gestionan de manera eficiente, para evitar su degradación, garantizar su calidad y no poner en riesgo su disponibilidad futura.

Indicador A.2.3.1 (*)

Toma medidas concretas para garantizar el uso racional de fuentes propias de abastecimiento de agua.

Requisitos de Evaluación

La empresa debe aportar información técnica que le permita demostrar la implementación de acciones formales para el aprovechamiento sostenible de la(s) fuente(s) de abastecimiento de agua, sin comprometer la disponibilidad futura del recurso, ni afectar flujos o cauces naturales.

Indicador A.2.3.2

Evita que se realicen actividades potencialmente contaminantes cerca de las fuentes propias de abastecimiento de agua.



Principio A.3.

Uso Racional de la Energía

Efecto (Outcome)

El consumo de energía se gestiona de manera eficiente y se maximiza el uso de fuentes alternativas para la generación limpia.

Criterio A.3.1.

La empresa planifica el uso racional de la Energía y monitorea los resultados de esta gestión.

Efecto (Outcome)

El plan de uso racional de la energía funciona de manera eficiente (maximiza impactos positivos y minimiza los negativos) y se mejora de manera continua.

Indicador A.3.1.1 (*)

Ha documentado un plan de acción para el ahorro y uso racional de la energía.

Requisitos de Evaluación

Plan actualizado en forma anual, en el cual se describe al menos lo siguiente: a) acciones previstas para reducir el consumo en oficinas y propiciar el uso de fuentes de energía renovable entre proveedores de su cadena de servicios; b) procedimientos para el monitoreo formal del consumo; y c) acciones para fomentar entre clientes y colaboradores, el uso racional.

El Plan de ahorro y uso racional de la energía debe identificar cuáles son las fuentes de abastecimiento utilizadas por la empresa, definiendo el porcentaje de energías renovables versus no renovables.

Indicador A.3.1.2

Ha establecido metas para disminuir o mantener dentro de parámetros racionales su consumo de energía.

Indicador A.3.1.3

Ha designado un responsable para implementar las acciones del plan para el ahorro y uso racional de la energía y monitorear sus resultados.



Criterio A.3.2.

La empresa toma acciones concretas para monitorear su consumo de energía, así como para optimizar y promover el uso racional del recurso.

Efecto (Outcome)

Se reduce el consumo de energía y no se pone en riesgo la provisión del recurso en las comunidades vecinas.

Indicador A.3.2.1

Cuenta con medidores para determinar su consumo de energía.

Indicador A.3.2.2 (*)

Realiza monitoreo y mantiene registros de su consumo de energía.

Requisitos de Evaluación

Los registros deben incluir datos relativos a los 12 meses previos a la auditoría. No obstante, en evaluaciones iniciales, será aceptable en forma condicional que la empresa aporte solo 6 meses de registros de consumo.

Indicador A.3.2.3 (*)

Analiza los resultados del monitoreo de su consumo de energía para mejorar continuamente su desempeño.

Requisitos de Evaluación

Los registros de consumo requeridos en el indicador A.3.2.2, deben reflejar datos de por lo menos 6 meses previos a la auditoría para poder valorar, y en los casos aceptables, otorgar un cumplimiento en este indicador.

Debe demostrar que los análisis de los resultados del consumo de energía se realizan al menos una vez al año, describiendo la forma en que estos se completan y las acciones que de estos se derivan, al menos a nivel de planificación (no existe un formato específico para realizar este proceso).



Indicador A.3.2.4

La política de compras incluye criterios para favorecer la selección de dispositivos y equipos energéticamente eficientes.

Requisitos de Evaluación

Para optar al cumplimiento de este indicador, la empresa debe haber documentado la política de compras sostenibles requerida en el indicador crítico E.7.1.1. Asimismo, debe demostrar que esta política define criterios técnicos específicos para la evaluación y selección de dispositivos y equipos que consumen energía con base en su eficiencia de consumo.

Indicador A.3.2.6 (*)

Utiliza dispositivos y equipos energéticamente eficientes para reducir el consumo de energía en todas las áreas posibles.

Requisitos de Evaluación

Para optar al cumplimiento pleno del presente indicador, la empresa debe demostrar en forma clara y cuantificable, que el uso de dispositivos ahorradores y equipos eficientes, sucede en al menos un 75% de los casos posibles.

Indicador A.3.2.7 (*)

Toma acciones concretas para el apagado de equipos y/o dispositivos que consumen energía cuando estos no están siendo utilizados.

Indicador A.3.2.8 (*)

Cuenta con información para incentivar la participación de clientes y colaboradores en sus esfuerzos de ahorro en el consumo de energía.

Criterio A.3.3.

La empresa utiliza las fuerzas naturales y fuentes alternativas para la generación de energía.

Efecto (Outcome)

La contaminación producida por el consumo de energía se reduce al utilizar fuentes alternativas para la generación limpia.

Indicador A.3.3.1

Aprovecha en sus instalaciones la iluminación, calor y/o ventilación natural para reducir su consumo de energía.

Indicador A.3.3.3

Utiliza fuentes o tecnologías alternativas renovables para la generación de energía en sus operaciones.



Principio A.4.

Protección de la Biodiversidad

Efecto (Outcome)

Los ecosistemas naturales se protegen y se evita la pérdida de la diversidad biológica.

Criterio A.4.1. (Crítico)

La empresa evita o revierte la conversión negativa de ecosistemas como resultado de sus operaciones.

Efecto (Outcome)

Los ecosistemas mantienen y/o recuperan sus características naturales.

Indicador A.4.1.1 (Crítico) (*)

Las construcciones realizadas en los últimos 5 años no implican acciones que produzcan conversión negativa de los ecosistemas.

Requisitos de Evaluación

La empresa demuestra contar con los instrumentos de gestión ambiental necesarios para prevenir la conversión negativa del ecosistema donde se encuentra su infraestructura y sus operaciones. El o los instrumentos de gestión ambiental, define(n) claramente las medidas previstas para mitigar, reducir y/o compensar los impactos provocados por la construcción.

Indicador A.4.1.2 (Crítico) (*)

Recupera o compensa la conversión negativa de ecosistemas producida por su construcción y/u operación (con anterioridad a los 5 años referidos en el indicador A.4.1.1).

Requisitos de Evaluación

La empresa demuestra mediante evidencia concreta, la implementación de medidas para propiciar la recuperación del ecosistema donde se ubica su infraestructura y operaciones; y compensar los impactos negativos que estas hayan podido provocar antes de los 5 años referidos en el indicador crítico A.4.1.1.

Indicador A.4.1.4

La leña utilizada proviene de fuentes manejadas sosteniblemente.



Criterio A.4.2.

La empresa garantiza la protección de las especies nativas de Flora y Fauna.

Efecto (Outcome)

La diversidad biológica de las especies nativas de flora y fauna está protegida.

Indicador A.4.2.1 (*)

No permite la venta, tráfico o exhibición de especies silvestres, a menos que sean parte de un programa de crianza y/o reproducción legalmente establecido.

Indicador A.4.2.2 (*)

No utiliza, ni comercia con especies amenazadas o en peligro de extinción.

Indicador A.4.2.3 (*)

No permite que se alimente a las especies silvestres que se observan durante los diferentes circuitos/recorridos naturales que realiza.

Indicador A.4.2.4 (*)

El Personal de Contacto de la empresa informa a los clientes sobre los impactos adversos provocados por alimentar animales silvestres.

Indicador A.4.2.5 (*)

La iluminación de sus instalaciones y/o actividades no afecta el hábitat ni el comportamiento de las especies silvestres.

Indicador A.4.2.6 (*)

No genera ni permite ruidos excesivos que alteren el comportamiento de las especies silvestres.



Criterio A.4.3.

La empresa evita o revierte la introducción de especies exóticas invasivas.

Efecto (Outcome)

Los ecosistemas se protegen de la invasión de especies exóticas.

Indicador A.4.3.1 (*)

No utiliza especies exóticas (plantas o animales) que puedan alterar los ecosistemas naturales.

Indicador A.4.3.2 (*)

Da preferencia a la utilización de plantas nativas para sus áreas verdes.



Principio A.5.

Conservación de Áreas Naturales

Efecto (Outcome)

Las áreas naturales marinas o continentales se protegen, por su importancia en la conservación de la diversidad biológica y otros valores asociados de interés cultural, paisajístico científico, y servicios ambientales.

Criterio A.5.1.

La empresa toma acciones concretas para asegurar la conservación, manejo y/o mantenimiento de algún área natural protegida.

Efecto (Outcome)

Al menos un área natural marina o continental se conserva, maneja y/o mantiene para favorecer la protección y preservación de sus ecosistemas.

Indicador A.5.1.1 (*)

Apoya formalmente o mantiene directamente la conservación de algún área natural, ya sea estatal o privada.

Requisitos de Evaluación

Idealmente, estas acciones deben responder a objetivos específicos definidos en la política de sostenibilidad de la empresa (Indicador crítico E.1.1.2). No obstante, aun cuando no sea así, estas acciones deben constar, sin importar su tipo, en registros que demuestren que se trata de una acción formal y constante a favor de un área natural protegida para conservación o investigación.

Indicador A.5.1.2 (*)

Informa a sus pasajeros sobre cómo comportarse responsablemente cuando visitan áreas naturales y de conservación.

Requisitos de Evaluación

La empresa ofrece información para todos sus pasajeros sobre las normas de conducta o comportamiento recomendadas para cuando visitan áreas naturales protegidas y de conservación.

Idealmente, esta acción podrá demostrarse a través de la existencia y disponibilidad pública de un código de conducta documentado para estos fines. No obstante, también podrá considerarse valido que se implemente a través de actividades derivadas del programa de educación para la sostenibilidad referido en el indicador crítico E.8.1.1.



Criterio A.5.2.

La empresa cumple con todas las regulaciones aplicables en las áreas naturales protegidas donde desarrolla sus operaciones.

Efecto (Outcome)

Las regulaciones nacionales e internacionales de las áreas naturales se cumplen para proteger sus ecosistemas.

Indicador A.5.2.1 (*)

Cumple con todas las regulaciones de las áreas naturales protegidas donde realiza actividades turísticas.

Indicador A.5.2.2 (*)

Cuenta con todos los permisos y/o licencias requeridos para operar en áreas naturales protegidas.



Principio A.6.

Prevención de la Contaminación

Efecto (Outcome)

Las sustancias contaminantes generadas por la empresa se eliminan apropiadamente para proteger la biodiversidad y la salud humana.

Criterio A.6.1. (Crítico)

La empresa no afecta cuerpos de agua, suelos y/o el aire con sustancias contaminantes empleadas, producidas o generadas por sus operaciones.

Efecto (Outcome)

Los cuerpos de agua, suelos y/o aire no se afectan negativamente con sustancias contaminantes que se utilizan/generan en la empresa.

Indicador A.6.1.1 (*)

Da preferencia a la utilización de productos de higiene y limpieza biodegradables o de bajo impacto ambiental.

Requisitos de Evaluación

La empresa cuenta con las fichas internacionales de seguridad química (FISQ) de cada producto químico empleado en sus operaciones para labores de higiene y limpieza. Asimismo, demuestra haber realizado un análisis para determinar que las sustancias químicas empleadas son las más inocuas en cuanto a su impacto ambiental o para la salud de las personas.

No obstante lo anterior, en los casos en que el uso de sustancias químicas clasificadas como altamente peligrosas no pueda ser evitado, la empresa debe demostrar que su uso y aplicación es controlado, y que este se apega a procedimientos formales para reducir riesgos potenciales para la salud y seguridad de las personas y el ambiente.

Indicador A.6.1.2 (Crítico) (*)

Evita el uso de sustancias peligrosas que son tóxicas para la salud de las personas y el ambiente.

Requisitos de Evaluación

La empresa debe demostrar que en sus diferentes actividades de limpieza, mantenimiento, fumigación y otras susceptibles, evita el uso de sustancias que se encuentren clasificadas como altamente peligrosas, de acuerdo a la clasificación recomendada de la Organización Mundial de la Salud de los plaguicidas según su peligrosidad.

No obstante lo anterior, en los casos en que el uso de sustancias químicas clasificadas como altamente peligrosas no pueda ser evitado, la empresa debe demostrar que su uso y aplicación es controlado, y que este se apega a procedimientos formales para reducir riesgos potenciales para la salud y seguridad de las personas y el ambiente.



Indicador A.6.1.4

Toma acciones concretas para el manejo adecuado de los residuos tóxicos y/o peligrosos.

Criterio A.6.2.

La empresa mitiga los efectos contaminantes provocados por sus aguas residuales.

Efecto (Outcome)

Los efectos contaminantes provocados por las aguas residuales se conocen y se mitigan.

Indicador A.6.2.1 (*)

Cuenta con un sistema para el tratamiento de sus aguas residuales que funciona de manera eficiente.

Requisitos de Evaluación

Las aguas residuales producidas por las operaciones de la empresa son depositadas en un sistema de tratamiento que evite efectos negativos o adversos para ecosistemas frágiles, la población local y el ambiente.

En los casos donde se encuentren disponibles, será también aceptable que las aguas residuales sean depositadas en el sistema de tratamiento local, aprobado por el gobierno del país, estado o municipio.

Indicador A.6.2.2 (*)

Mantiene registros que demuestran el mantenimiento oportuno del sistema de tratamiento de sus aguas residuales.



Principio A.7.

Manejo Responsable de los Desechos Sólidos

Efecto (Outcome)

El impacto negativo de los desechos sólidos sobre los ecosistemas y la salud humana se minimiza.

Criterio A.7.1. (Crítico)

La empresa planifica la reducción y el manejo responsable de sus desechos sólidos.

Efecto (Outcome)

El plan para la reducción y manejo de los desechos sólidos funciona de manera eficiente (maximiza impactos positivos y minimiza los negativos) y se mejora de manera continua.

Indicador A.7.1.1 (Crítico) (*)

Ha documentado un plan para el manejo de los desechos sólidos.

Requisitos de Evaluación

Programa vigente en el cual se describe al menos lo siguiente: a) acciones previstas para propiciar la reducción de desechos provocados por las operaciones de la empresa; b) procedimientos para el manejo responsable (reutilización, reciclado y/o disposición final); y c) acciones para fomentar entre huéspedes y colaboradores, la reducción y el manejo responsable.

El programa debe contemplar estrategias y procedimientos específicos para la reducción y manejo responsable de los siguientes tipos de desechos: a. Orgánicos (secos y húmedos); b. Inorgánicos reciclables (ej.: vidrio, lata, papel, aluminio, cartón, plástico); c. de construcción; d. no tradicionales o de manejo especial; y e. Tóxicos o peligrosos.

Indicador A.7.1.2

El personal es capacitado acerca de la aplicación e importancia del plan de manejo de los desechos sólidos.

Indicador A.7.1.3 (*)

La política de compras incluye criterios de selección para el rechazo y reducción de insumos que producen desechos sólidos.

Requisitos de Evaluación

Para optar al cumplimiento de este indicador, la empresa debe haber documentado la política de compras sostenibles requerida en el indicador crítico E.7.1.1. Asimismo, debe demostrar que esta política integra criterios de selección orientados a reducir el consumo de insumos que producen mayores cantidades de desechos.



Criterio A.7.2.

La empresa toma acciones concretas para reducir sus desechos sólidos.

Efecto (Outcome)

La cantidad de residuos sólidos que produce la empresa se reduce al adoptar prácticas formales de consumo preferente por productos e insumos ambientalmente amigables.

Indicador A.7.2.1 (*)

En todos los casos posibles, compra sus insumos en empaques de grandes cantidades reduciendo el uso de presentaciones individuales.

Requisitos de Evaluación

La acción referida en este indicador debe ser demostrada mediante datos estadísticos y ejemplos concretos de su implementación. Sin embargo, el fundamento de esta, está ligado a la existencia de la política de compras sostenibles; por tanto, el incumplimiento o cumplimiento parcial del indicador crítico E.7.1.1, tendrá un efecto en el cumplimiento pleno de este indicador.

Indicador A.7.2.2 (*)

Emplea envases y dispositivos reutilizables, rellenables o reciclables para los insumos en presentaciones individuales.

Requisitos de Evaluación

La acción referida en este indicador debe ser demostrada mediante datos estadísticos y ejemplos concretos de su implementación. Sin embargo, el fundamento de esta, está ligado a la existencia de la política de compras sostenibles; por tanto, el incumplimiento o cumplimiento parcial del indicador crítico E.7.1.1, tendrá un efecto en el cumplimiento pleno de este indicador.

Indicador A.7.2.3

Utiliza papel reciclado o con certificación FSC u otra análoga de carácter independiente que asegure la producción responsable de la materia prima.

Requisitos de Evaluación

La acción referida en este indicador debe ser demostrada mediante datos estadísticos y ejemplos concretos de su implementación. Sin embargo, el fundamento de esta, está ligado a la existencia de la política de compras sostenibles; por tanto, el incumplimiento o cumplimiento parcial del indicador crítico E.7.1.1, tendrá un efecto en el cumplimiento pleno de este indicador.



Indicador A.7.2.4 (*)

Evita el uso de materiales desechables.

Requisitos de Evaluación

La acción referida en este indicador debe ser demostrada mediante datos estadísticos y ejemplos concretos de su implementación. Sin embargo, el fundamento de esta, está ligado a la existencia de la política de compras sostenibles; por tanto, el incumplimiento o cumplimiento parcial del indicador crítico E.7.1.1, tendrá un efecto en el cumplimiento pleno de este indicador.

Indicador A.7.2.5 (*)

Mantiene registros de las cantidades (por tipo) de los desechos generados por su operación.

Criterio A.7.3.

Los desechos generados por la empresa se reciclan o disponen adecuadamente, según aplique a cada tipo.

Efecto (Outcome)

La disposición adecuada de los desechos finales reduce la afectación negativa en los ecosistemas y la salud humana.

Indicador A.7.3.2 (*)

Todo desecho generado en la operación es separado para su adecuado manejo o disposición final.

Indicador A.7.3.3

Cuenta con un área limpia y ordenada donde se almacenan los desechos para antes de su disposición final.

Indicador A.7.3.4 (*)

Contrata servicios de recolección de desechos que son seguros y legales.



Indicador A.7.3.5

Los desechos de construcción se reutilizan hasta donde sea posible.

Indicador A.7.3.6

Los desechos de construcción y no tradicionales se disponen en una forma ambientalmente adecuada.

Indicador A.7.3.7

Cuenta con información para incentivar la participación de clientes y colaboradores en sus esfuerzos para el manejo integral de desechos sólidos.

Indicador A.7.3.8 (*)

Procura el reciclado o la reutilización de todos los desechos inorgánicos que han sido separados.

Indicador A.7.3.9

Los desechos orgánicos reciben un tratamiento adecuado.