

# Requerimientos del Sistema para Titulares de Certificado

Estándar Preferred by Nature  
para Actividades Turísticas Sostenibles





| Requerimientos del Sistema para Titulares de Certificados<br>Estándar para Actividades Turísticas Sostenibles |                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Título:                                                                                                       | Requerimientos del Sistema para Titulares de Certificados |
| Alcance:                                                                                                      | Global                                                    |
| Estatus del documento:                                                                                        | Aprobado                                                  |
| Versión:                                                                                                      | 0.92                                                      |
| Fecha:                                                                                                        | 03 de abril del 2023                                      |
| Período de Consulta:                                                                                          | N/A                                                       |
| Organismo que aprueba:                                                                                        | Preferred by Nature                                       |
| Contacto:                                                                                                     | Saúl Blanco Sosa                                          |
| Email del contacto:                                                                                           | sblanco@preferredbynature.org                             |



Preferred by Nature ha adoptado una política de "Fuentes Abiertas" para compartir lo que desarrollamos para promover la sostenibilidad. Este trabajo está publicado bajo licencia del [Creative Commons Attribution Share-Alike 3.0](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/). Esto significa que se concede autorización, sin costo, a cualquier persona que obtenga una copia de este documento, para que pueda utilizarlo sin restricciones, incluyendo, sin limitación, los derechos de uso, copia, modificación, fusión, publicación y/o distribución de copias, sujetos solamente a las siguientes condiciones:

- El aviso de derecho de autor, y este aviso de autorización, se incluirán en todas las copias o partes sustanciales del documento. Agradeceremos recibir una copia de cualquier versión modificada.
- Debe citarse a Preferred by Nature e incluir un enlace a nuestro sitio web [www.preferredbynature.org](http://www.preferredbynature.org).

## Contenido

|                                               |   |
|-----------------------------------------------|---|
| Introducción y alcance .....                  | 4 |
| Historial de versiones.....                   | 4 |
| Términos y definiciones .....                 | 4 |
| 1. Alcance.....                               | 5 |
| 2. Responsabilidades y competencias .....     | 6 |
| 3. Sistemas, procedimientos y registros ..... | 7 |
| 4. Evaluación interna del desempeño.....      | 9 |

## Introducción y alcance

Este documento describe los requerimientos para los sistemas y procedimientos que deben estar establecidos y operando en cualquier organización que aplique para, o sea titular de una Certificación Preferred by Nature para Actividades Turísticas Sostenibles.

Los requerimientos que acá se incluyen son normativos y se utilizarán junto con el Estándar Preferred by Nature para Actividades Turísticas Sostenibles para evaluar la conformidad y determinar la elegibilidad a la certificación de cualquier organización o actividad turística auditada.

Este documento es parte de los requerimientos normativos de la Certificación Preferred by Nature para Actividades Turísticas Sostenibles, como se indica a continuación en el cuadro 1:

### **Cuadro 1: Certificación Preferred by Nature para Actividades Turísticas Sostenibles**

#### **Lista de documentos normativos:**

- **STP-01 Estándar Preferred by Nature para Actividades Turísticas Sostenibles**  
Contiene los requerimientos aplicables a cualquier organización o actividad turística que desee evaluar, medir y mejorar sus resultados en materia de sostenibilidad y obtener la Certificación Preferred by Nature para Actividades Turísticas Sostenibles. Este aplica tanto operaciones a gran escala como a pequeña escala, incluidos alojamientos, operadores turísticos, centros o atracciones turísticas, organizaciones multisitio y grupales.
- **STP-02 Requerimientos del Sistema para Titulares de Certificados**  
Requerimientos para los sistemas y procedimientos que deben estar establecidos y operando para determinar la existencia del sistema formal de gestión sostenible requerido por la Certificación Preferred by Nature para Actividades Turísticas Sostenibles.
- **STP-03 Términos y Definiciones**  
Documento normativo que incluye las definiciones y conceptos tal y como se utilizan en el Estándar Preferred by Nature para Actividades Turísticas Sostenibles.

## Historial de versiones

Versión 0.92, 03 de abril del 2023

## Términos y definiciones

### **Procedimiento**

La forma establecida de realizar una serie de acciones. En el contexto del Estándar para Actividades Turísticas Sostenibles, los procedimientos requeridos describen como deben funcionar los sistemas.

### **Alcance**

El alcance define los límites auditables de las organizaciones incluyendo su modelo de gestión, sus servicios, actividades, sitios y destinos, así como las declaraciones permitidas o respaldadas.

### **Sitio**

Una unidad funcional de una organización turística (física o virtual) o una locación geográfica específica con límites claros dentro de los cuales se planifican, entregan o proveen servicios para visitantes o clientes.

## Sistema de Gestión Sostenible (SGS)

En términos del Estándar para Actividades Turísticas Sostenibles, un Sistema de Gestión Sostenible es la combinación de políticas necesarias y definidas con procesos, procedimientos, instrucciones, software, datos, comunicaciones, etc., diseñados para cumplir los requerimientos de este estándar y otros documentos normativos aplicables.

## Alta Gerencia

Persona o grupo de personas que dirige o dirigen y controlan la organización al más alto nivel. En el contexto de este Estándar, la alta gerencia deberá tener control sobre todos los sitios, entidades y operaciones subcontratadas e incluidas en el alcance.

# 1. Alcance

## Requerimientos

## Lineamientos

**1.1.** La Organización debe definir y documentar el alcance de los productos, servicios y actividades que son provistos, así como los sitios incluidos en el alcance de la certificación.

Dependiendo del tipo de entidad y las actividades que se evalúan, el alcance de la certificación puede ser definido por un rango de atributos, tales como:

- Entidades legales, oficinas físicas, instalaciones y/o propiedades
- Cuando aplique, una lista de sitios, miembros y subcontratistas, incluyendo sus datos de geolocalización
- Productos, marcas, servicios y actividades incluidas
- Vehículos de transporte de cualquier tipo utilizado para la operación y para brindar servicios
- Marco legal aplicable
- Proveedores, si aplica
- Destino(s) donde se operan o brindan los servicios

**1.2.** Cualquier cambio en el alcance deberá ser documentado y comunicado a Preferred by Nature, según sea relevante.

Los cambios en el alcance deberán ser documentos y puestos a disposición de los auditores. Además, cualquier cambio en el alcance de las operaciones, tales como la adición de nuevas instalaciones, servicios, productos o proveedores, o cuando aplique, la adición de nuevos sitios o miembros, deberán ser comunicados a Preferred by Nature y verificados antes de ser incluidos en el alcance de la certificación.

**1.3.** Si el alcance cubre múltiples entidades o propiedades, la Organización deberá asegurar el cumplimiento por parte de estas entidades o propiedades con todos los requerimientos aplicables.

Si el alcance de la certificación cubre diferentes entidades, las cuales podrían o no ser entidades legales individuales, es responsabilidad del titular del certificado el asegurar que todas las entidades o propiedades cumplen todos los requerimientos de certificación aplicables. Esto incluye la certificación multisitio y certificación grupal, y en aquellos casos en donde ciertas actividades son subcontratadas a terceros.

## 2. Responsabilidades y competencias

### Requerimientos

### Lineamientos

- 2.1.** Una posición es definida con la responsabilidad de cumplimiento con los requerimientos aplicables.

Debe designarse un cargo o unidad responsable que asuma la tarea general de garantizar que se cumplen todos los requerimientos relevantes para todo el alcance del proceso de certificación.

En el caso de la certificación multisitio y grupal, esta responsabilidad recae en la Función Central o en el Gestor o Gerente del Grupo.

- 2.2.** La posición responsable (y otro personal designado) cuenta con suficiente autoridad y recursos para asegurar el cumplimiento de los requerimientos.

Para garantizar una implantación eficaz de los requerimientos, la Organización debe delegar autoridad (desde la alta gerencia) y brindar suficientes recursos a la posición o unidad responsable de asegurarse que los requerimientos de la certificación se cumplen de forma coherente y de que se implementan y mantienen los cambios necesarios.

- 2.3.** Las responsabilidades individuales para los requerimientos relevantes están definidas y son conocidas

La Organización asigna responsabilidades al personal designado para actividades específicas.

En el caso de entidades medianas y grandes, existen descripciones de puesto documentadas para todo el personal responsable de la implementación de los requerimientos de la certificación en la Organización, incluyendo la competencia y autoridad requeridas para cada posición.

Los organigramas muestran claramente las responsabilidades del personal relevante.

- 2.4.** El personal y los trabajadores, incluidos los contratistas y trabajadores temporales, demuestran conocimiento y competencia en todos los aspectos del cumplimiento de los requerimientos relevantes a su puesto y función.

Todo el personal y los trabajadores son conscientes de sus funciones y de cómo éstas contribuyen a que la organización cumpla con todos los requerimientos de certificación aplicables.

Se evalúan las necesidades de formación y educación pertinentes, y se planifican e implementan actividades de desarrollo de capacidades (técnicas, operativas y de sostenibilidad).

La formación periódica incluye temas medioambientales, sociales, culturales, económicos, de calidad, derechos humanos, salud, seguridad, riesgos y manejo de crisis que permiten al personal cumplir sus tareas y obligaciones, mejorar sus competencias y experiencia y obtener oportunidades de ascenso.

### 3. Sistemas, procedimientos y registros

#### Requerimientos

#### Lineamientos

**3.1.** Se establecen e implementan sistemas para alcanzar y mantener la conformidad con todos los requerimientos aplicables. Los sistemas deben ser adecuados y proporcionales al tamaño y la complejidad de las operaciones.

La organización turística implementa un sistema de gestión sostenible con visión de largo plazo que es adecuado para su tamaño y alcance. Este sistema aborda temas medioambientales, sociales, culturales, económicos, de calidad, de derechos humanos, salud, seguridad, manejo de riesgos y crisis, e impulsa la mejora continua.

Para garantizar y orientar la aplicación eficaz y a largo plazo de su sistema de gestión sostenible, la organización debe contar con una política de sostenibilidad documentada y aplicada, con metas y objetivos claros y adecuados a su tamaño y alcance operativo.

La política de sostenibilidad debe ser la línea base para el desarrollo de todas las políticas, programas, planes y procedimientos operativos que sean necesarios para implementar y mejorar de forma coherente el sistema de gestión sostenible.

El personal debe estar involucrado en el desarrollo, la implementación y/o la mejora continua del sistema de gestión sostenible y de la política de sostenibilidad.

Las operaciones muy pequeñas (por ejemplo, las operaciones familiares) pueden tener un compromiso escrito con la sostenibilidad, pero debe quedar claro cuales otros elementos, tales como procedimientos, instrucciones de trabajo, programas informáticos, etc., contribuyen a lograr su cumplimiento.

**3.2.** Se establecen, implementan y mantienen procedimientos actualizados para cubrir el alcance especificado y todos los requerimientos de certificación aplicables, incluyendo la identificación y atención de las no conformidades.

Los procedimientos deben desarrollarse de acuerdo con el tamaño y la complejidad de la organización. Las entidades pequeñas pueden tener procedimientos muy breves y sencillos.

Se espera que las organizaciones turísticas dispongan de políticas, programas, planes y procedimientos operativos actualizados y formales, necesarios para la coherente implementación del sistema de gestión sostenible y la prestación de sus servicios.

## Requerimientos

**3.3.** La información, los registros, los documentos, los trabajadores, las ubicaciones o las entidades pertinentes (incluidos los miembros, proveedores y subcontratistas) están a disposición para que los auditores de Preferred by Nature evalúen la conformidad.

## Lineamientos

La información, los documentos y los registros relacionados con la implementación del sistema de gestión sostenible deben estar disponibles, tanto para la adecuada implementación de los requisitos del sistema como para los fines de las auditorías de certificación.

Los registros requeridos deben incluir (pero no se limitan únicamente a estos): capacitación y educación, satisfacción del cliente, compra y consumo de suministros, monitoreo de proveedores, pago de salarios y otros beneficios salariales, contribuciones a la comunidad, conservación de lugares naturales y culturales y otros relevantes para los requerimientos del estándar aplicable.

Sitios, servicios, vehículos de transporte y otras instalaciones se encuentran accesibles para su inspección.

Los trabajadores, incluyendo los de proveedores y subcontratistas están disponibles para entrevistas.

**3.4.** La organización conserva y guarda todas las evidencias relevantes, incluyendo registros y documentación, por un mínimo de cinco años.

Todos los registros deberán estar disponibles durante las auditorías si así se solicita. Los registros que se espera que se conserven y guarden durante un mínimo de cinco años son los relacionados con las auditorías de certificación.



## 4. Evaluación interna del desempeño

### Requerimientos

### Guía

**4.1.** El desempeño interno se evalúa para todas las entidades incluidas en el alcance, al menos una vez al año, bajo los requerimientos del Estándar para Actividades Turísticas Sostenibles y:

- a) se documenta la evaluación, cuando sea apropiado al tamaño,
- b) Los hallazgos o debilidades se abordan y corrigen de manera oportuna.

El seguimiento interno debe abarcar todas las entidades y miembros/sitios del grupo (cuando aplique). La organización deberá demostrar cómo analiza su desempeño con respecto al estándar, cómo gestiona y realiza el seguimiento de las observaciones y no conformidades menores y cómo su análisis del desempeño se orienta hacia la mejora continua.

Los sistemas de evaluación interna, la documentación y la intensidad deben ser apropiados para el tamaño y la complejidad de la organización/actividades.

Se espera que las organizaciones turísticas medianas y grandes implementen un sistema formal de monitoreo y evaluación que les permita hacer un seguimiento de los resultados, impactos y, cuando sea necesario, implementar acciones correctivas para la mejora continua del sistema de gestión sostenible.



Preferred by Nature es una organización internacional sin fines de lucro que trabaja por apoyar una mejor gestión del uso del suelo y prácticas empresariales que beneficien a las personas, la naturaleza y el clima. Esto lo hacemos a través de una combinación única de servicios de certificación de sostenibilidad, de proyectos que creen conciencia y en la construcción de capacidades.

Por casi 30 años, y con presencia en más de 100 países, hemos trabajado en desarrollar soluciones prácticas que generen impactos positivos en paisajes productivos y cadenas de suministro. Nos enfocamos en el uso del suelo, principalmente en las industrias forestal, agrícola y de materias primas con impacto climático, así como en sectores relacionados como el turismo y la conservación.

[www.preferredbynature.org](http://www.preferredbynature.org)

