



## TO-02

# Estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para Alojamientos

Versión 25 de junio de 2019 - Reconocida GSTC

El estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para alojamientos cuenta con el reconocimiento del Consejo Global de Turismo Sostenible -GSTC- por ser equivalente a los Criterios Globales para Turismo Sostenible. Este reconocimiento implica que el cumplimiento de este estándar permite a los alojamientos certificados por Preferred by Nature, cumplir también con un conjunto de criterios globales diseñados para promover prácticas responsables en sus operaciones, así como en los destinos donde estas desarrollan sus actividades.

Este estándar se divide en tres ámbitos diseñados para evaluar el desempeño empresarial, sociocultural y ambiental de las empresas turísticas que lo adoptan. Estos ámbitos se dividen a su vez en principios y criterios, que definen en cada caso, el efecto esperado de su implementación.

Cada criterio tiene indicadores que describen requisitos precisos que deben ser cumplidos o probados por cualquier empresa interesada en obtener la Certificación Preferred by Nature para Turismo Sostenible.

Los indicadores en el estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para servicios de alojamiento se clasifican en críticos (obligatorios) y no críticos (ordinarios). Toda empresa candidata a obtener la certificación Preferred by Nature para turismo sostenible debe demostrar el cumplimiento de al menos un 70% de todos los indicadores no críticos u ordinarios, así como el 100% de cumplimiento de los indicadores críticos u obligatorios.

El incumplimiento de cualquiera 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 o mantener la certificación Preferred by Nature para turismo sostenible.



El estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para servicios de alojamiento se estructura en torno a cuatro objetivos:

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, promueven el uso racional de los recursos naturales, la protección de las especies 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 la dinámica turística se mejora; 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 turísticas certificadas por Preferred by Nature se posicionen en los mercados internacionales gracias a su eficiencia y la calidad de sus servicios sostenibles, desarrollados a partir de la implementación de un sistema de gestión empresarial que incorpora los principios de sostenibilidad como la base fundamental de su filosofía.

Alcance de aplicación del estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para servicios de alojamiento:

El alcance de la auditoría de certificación serán las instalaciones físicas donde se llevan a cabo las actividades de la empresa que estén directamente relacionadas con los servicios turísticos ofrecidos al público; esto también incluye aquellas áreas e instalaciones ubicadas en sitios remotos, y que además de pertenecer o ser operados por la empresa auditada, formen parte de la infraestructura dispuesta para la prestación de servicios.

Los efectos promovidos por la implementación del sistema de gestión sostenible que impulsa el estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para servicios de alojamiento se pueden medir en dos niveles: impacto en la organización auditada e impacto en el destino al apoyar la protección de la biodiversidad, el patrimonio cultural y la mejora de los medios de vida sostenibles para la población local.



Principios del estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para servicios de alojamiento:

Cada uno de los ámbitos del estándar Preferred by Nature de turismo sostenible para servicios de alojamiento se dividen en principios cuyo contenido debe reflejarse en el sistema de gestión sostenible de cualquier empresa que desee obtener la Certificación Preferred by Nature de Turismo Sostenible. Los primeros 8 principios que se abordan en el ámbito empresarial, se centran en lo relativo a la estructuración eficiente de una empresa sostenible:

- 1) Sistema de gestión sostenible;
- 2) Gestión de la calidad;
- 3) Gestión de recursos humanos;
- 4) Gestión de seguridad;
- 5) Gestión de comunicación y mercadeo;
- 6) Salubridad en los servicios de alimentos y bebidas;
- 7) Gestión sostenible de los proveedores; y
- 8) Educación para la sostenibilidad.

El ámbito sociocultural se divide en 4 principios que abordan los aspectos sociales de los empleados y la comunidad; así como el respeto y la protección del patrimonio cultural y la 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, aborda 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 con los requisitos establecidos; y por ende, la existencia o no de un sistema de gestión sostenible formal.



El estándar Preferred by Nature de Turismo Sostenible para Servicios de Alojamiento ha sido diseñado para garantizar y promover la sostenibilidad en hoteles y servicios de alojamiento en todo el mundo y 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.

Además, los servicios de Certificación de Turismo Sostenible de Preferred by Nature se administran en apego a un conjunto coherente de políticas y procedimientos diseñados para garantizar la transparencia, imparcialidad, objetividad; y, sobre todo, la fiabilidad de sus resultados, al mismo tiempo que fomentan la adopción de prácticas sostenibles en la industria del turismo.

Para poder obtener y/o mantener la certificación Preferred by Nature para Turismo Sostenible, toda empresa que sea auditada con este estándar deberá cumplir con el 100% de los indicadores que en él se clasifican como críticos; y demostrar un cumplimiento general de al menos un 70% de todo el estándar.

Como resultado de un acuerdo de colaboración y respaldo entre Preferred by Nature y Rainforest Alliance Inc., las empresas que obtienen la Certificación Preferred by Nature de Turismo Sostenible son elegibles para usar el sello Rainforest Alliance Certified™ para sus declaraciones públicas de certificación.

Para referencia, los indicadores que en el estándar Preferred by Nature de Turismo Sostenible para servicios de alojamiento 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

Principio E.1.

### Sistema de Gestión Sostenible

Efecto (Outcome)

La empresa ha implementado un sistema de gestión sostenible de largo plazo que se adecua a su realidad y escala, considera todos los temas claves y relevantes para la sostenibilidad (1), e impulsa la mejora continua.

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 de la empresa se estructura a través de políticas, programas y/o planes documentados que, de manera específica, abordan todos los temas claves y relevantes para la sostenibilidad (1).

(1) Los temas claves y relevantes para la sostenibilidad que deben reflejarse en el sistema de gestión sostenible de la empresa son todos los incluidos en el criterio A1 de los CGTS para la Industria GSTC-I; así como cualquier otro, no incluido en ese criterio, pero abarcado en los principios del estándar Preferred by Nature de Turismo Sostenible para servicios de alojamiento.

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 guiar la implementación y mejora continua del sistema de gestión sostenible.

#### Requisitos de Evaluación

Para asegurar y guiar la implementación efectiva -en el largo plazo- de su sistema de gestión sostenible, la empresa debe demostrar que ha documentado formalmente una política de sostenibilidad con metas y objetivos que sean adecuados a su realidad y escala operativa.

La política de sostenibilidad debe ser la línea de base para el desarrollo, monitoreo y mejora continua de todos los lineamientos escritos, políticas operativas, programas y/o planes necesarios para implementar consistentemente el sistema de gestión sostenible.

Las políticas, programas y/o planes específicos del sistema de gestión sostenible deben incluir en su alcance temas ambientales, sociales, culturales, económicos, de calidad, salud, seguridad, derechos humanos, gestión de riesgos y crisis, entre otros que se ahora sean -o que se conviertan en- relevantes para el desempeño y las metas de sostenibilidad de la empresa.

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 informa a clientes, colaboradores y terceros interesados, sobre el contenido, alcance y desempeño de su sistema de gestión sostenible.

Efecto (Outcome)

Los resultados de las políticas, programas y/o planes desarrollados para implementar el sistema de gestión sostenible se optimizan por la participación y el apoyo de los clientes, el personal y terceros interesados.

Indicador E.1.2.1

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

Indicador E.1.2.2 (\*)

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

Requisitos de Evaluación

Los esfuerzos de comunicación deben incluir materiales internos y externos para informar sobre las acciones implementadas, reportar sobre el desempeño y promover el apoyo constante de clientes, empleados y terceros en la implementación de la política de sostenibilidad de la empresa.

Indicador E.1.2.3 (\*)

El personal es capacitado sobre cómo aplicar el sistema de gestión sostenible en sus tareas cotidianas.

Requisitos de Evaluación

Existe evidencia concreta que demuestra que el personal recibe capacitación y orientación periódica sobre cómo implementar el sistema de gestión sostenible de la empresa dentro de sus unidades de trabajo y en sus tareas cotidianas.

El personal también demuestra una clara comprensión de los objetivos de sostenibilidad de la empresa, así como su rol activo y responsabilidad en el cumplimiento de estos. La capacitación sobre todos los temas clave y relevantes para la sostenibilidad se facilita a todo el personal como parte del plan formal de capacitación de la empresa (Ver indicador E.3.2.1.).

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 horarios adecuados para evitar ruidos o molestias a los clientes.

Indicador E.2.2.7 (\*)

Mantiene registros del consumo de todos los insumos operativos.

Indicador E.2.2.8

Los registros de consumo de insumos operativos contemplan niveles de existencia mínimos y máximos.

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.2.4.1

Tiene un área designada para el recibimiento de los huéspedes.

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 huéspedes.

Indicador E.2.4.4 - H

Todos los huéspedes tienen acceso a agua apta para consumo humano.

Indicador E.2.4.5 (\*)

Atendiendo a la naturaleza de la operación, las instalaciones cuentan con infraestructura adaptada para facilitar la accesibilidad a personas con alguna discapacidad.

Requisitos de Evaluación

Se proporciona información clara y precisa a los clientes sobre el nivel disponible de accesibilidad a sitios, edificios y/o actividades. La implementación de las acciones para facilitar la accesibilidad deben contemplar (aunque no exclusivamente, ni es obligatorio) lo establecido en las Recomendaciones de la OMT sobre Turismo Accesible para Todos (2013).

Los términos accesibilidad y discapacidad deben entenderse con base en las definiciones que se encuentran en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (2006).

Indicador E.2.4.6

Ofrece platillos o comida tradicional de la región y/o país.

Indicador E.2.4.7

Ofrece comida vegetariana.

Indicador E.2.4.8

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

Indicador E.2.4.9

Para la preparación de alimentos da prioridad a la utilización de productos frescos sobre los que contienen preservantes.

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)

El compromiso, la productividad y la calidad de los servicios se maximizan a través de la mejora de las habilidades sostenibles del personal.

Indicador E.3.2.1 (\*)

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

Requisitos de Evaluación

El plan de capacitación debe actualizarse al menos una vez cada 12 meses. Sus temas deben incluir la gestión ambiental, social, cultural, económica, de calidad, derechos humanos, salud, seguridad, manejo de riesgos y crisis, así como cualquier otro que la empresa considere relevante para mejorar el desempeño laboral y las habilidades sostenibles de su personal.

Indicador E.3.2.2 (\*)

Capacita al personal para mejorar sus competencias laborales sostenibles.

Requisitos de Evaluación

Existe evidencia y registros que demuestran que las actividades de capacitación se llevan a cabo (idealmente basadas en el plan referido en el indicador E.3.2.1.).

La capacitación brindada incluye temas relativos a la gestión ambiental, social, cultural, económica, de calidad, derechos humanos, salud, seguridad y manejo de riesgos; así como otros relevantes para mejorar el desempeño laboral y las habilidades sostenibles de su personal.

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.

#### 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.

Indicador E.4.3.6

Utiliza rótulos preventivos para avisar a los clientes sobre peligros potenciales.

Criterio E.4.4.

La empresa implementa medidas de seguridad específicas en el área de cocina para la prevención de accidentes propios del área.

Efecto (Outcome)

Los accidentes en la cocina se previenen por medio de la implementación de medidas de seguridad específicas para esta área.

Indicador E.4.4.1

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

Indicador E.4.4.2

El personal de limpieza y cocina(s) está instruido acerca del uso adecuado de los agentes desinfectantes.

Indicador E.4.4.3

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

Indicador E.4.4.4

Los cilindros de gas se encuentran alejados, como mínimo, 1.5 mts de fuentes de calor.

Indicador E.4.4.5

Los suelos de la(s) cocina(s) son de materiales impermeables y antideslizantes.

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 brindan información precisa y completa respecto a la empresa y sus servicios, incluyendo aspectos sobre su gestión sostenible. No generan falsas expectativas respecto a lo que la empresa 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

Se requiere que las empresas turísticas certificadas por Preferred by Nature presenten al equipo auditor, la documentación de aprobación que demuestre su cumplimiento y apego a las normas de uso del sello Rainforest Alliance Certified en cualquier material promocional e informativo donde lo empleen.

#### 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 brindan información precisa y completa respecto a la empresa y sus servicios, incluyendo aspectos sobre su gestión sostenible. No generan falsas expectativas respecto a lo que la empresa 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.6.

## Salubridad en los Servicios de Alimentos y Bebidas

Efecto (Outcome)

La sanidad de productos y servicios de alimentos y bebidas está garantizada.

Criterio E.6.1.

La empresa implementa acciones concretas para el manejo seguro e higiénico de los alimentos.

Efecto (Outcome)

La salud de clientes y colaboradores se protege al garantizar la sanidad en alimentos y bebidas.

Indicador E.6.1.1

Ha documentado todos los procedimientos específicos y necesarios para asegurar el manejo higiénico de los alimentos y cocina(s).

Indicador E.6.1.2

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

Indicador E.6.1.3

Todas las frutas y verduras utilizadas son debidamente desinfectadas.

Indicador E.6.1.4

Realiza análisis periódicos para determinar la calidad del agua para consumo humano, manteniendo registro de los mismos.

Indicador E.6.1.5

Aplica el método PEPS (Primeras en Entrar, Primeras en Salir), para asegurar la rotación adecuada de los alimentos.

Indicador E.6.1.6

Cuenta con los equipos necesarios y adecuados para asegurar la cadena de frio para productos alimenticios perecederos.

Criterio E.6.2.

La empresa asegura que el personal a cargo de la manipulación y preparación de alimentos ha sido instruido en cuanto a prácticas higiénicas y salubres para realizar sus labores.

Efecto (Outcome)

La sanidad de productos y servicios de alimentos y bebidas se asegura por medio de las competencias del personal.

Indicador E.6.2.2

Toda persona que ingresa en la(s) cocina(s) utiliza redecillas o gorros.

Criterio E.6.3.

La empresa implementa acciones concretas para prevenir la contaminación cruzada en la preparación o almacenamiento de alimentos.

Efecto (Outcome)

La sanidad y seguridad de los alimentos es óptima.

Indicador E.6.3.1

Implementa procedimientos formales para la manipulación separada de alimentos crudos, semi-cocinados y cocinados.

Indicador E.6.3.2

Cuenta con utensilios específicos para la manipulación separada de alimentos crudos, semi-cocinados y cocinados.

Criterio E.6.4.

La empresa implementa acciones concretas para el almacenamiento seguro de insumos alimenticios.

Efecto (Outcome)

La sanidad y seguridad de los alimentos es óptima.

Indicador E.6.4.1

Implementa procedimientos formales para almacenar alimentos de forma adecuada según sus características físicas.

Indicador E.6.4.2

Realiza monitoreos diarios para verificar que las características físicas de los alimentos perecederos son adecuadas.

Criterio E.6.5.

La empresa ha tomado medidas para asegurar que sus instalaciones de cocina puedan mantenerse limpias y libres de contaminación.

Efecto (Outcome)

La limpieza en las instalaciones de la cocina asegura la sanidad de alimentos y bebidas.

Indicador E.6.5.1

Los suelos de la(s) cocina(s) se encuentran exentos de grietas o hendiduras facilitando su limpieza y desinfección.

Indicador E.6.5.2

Las paredes de la(s) cocina(s) cuentan con superficies lisas, impermeables y de color claro, para facilitar su limpieza y desinfección.

Indicador E.6.5.3

Cuenta con un mecanismo para la extracción de vapores y evitar la acumulación de humo y malos olores en la(s) cocina(s).

Criterio E.6.6.

La empresa planifica y toma medidas pertinentes para la prevención y control de plagas en la(s) cocina(s).

Efecto (Outcome)

La sanidad en instalaciones, alimentos y bebidas se asegura por el adecuado control de plagas.

Indicador E.6.6.1 (\*)

Ha documentado un programa formal para la prevención y/o control de plagas en la(s) cocina(s).

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 fumigación. 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.

Indicador E.6.6.2

El personal de cocina conoce, y cuando aplica, implementa las medidas del programa de prevención y/o control de plagas.

Indicador E.6.6.3

El programa para la prevención y/o control de plagas contempla medidas de carácter biológico o que provoquen el menor impacto ambiental.

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 Preferred by Nature de 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 implementa acciones específicas para mejorar la educación sostenible de sus clientes, colaboradores y miembros de la comunidad en su(s) de destino(s).

#### Efecto (Outcome)

Clientes, empleados y miembros de la comunidad en lo(s) destino(s) adoptan comportamientos de consumo y hábitos basados en principios sostenibles.

#### Indicador E.8.2.1 (\*)

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

#### Requisitos de Evaluación

La participación de los clientes en proyectos que fomentan y/o apoyan la sostenibilidad en favor del destino y/o la(s) comunidad(es) se promueve como parte de las actividades incluidas en el programa de educación para la sostenibilidad.

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 o la calificación de este indicador.

#### Indicador E.8.2.2

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.

#### Indicador E.8.2.3 (\*)

Donde existen esas oportunidades, participa y/o apoya iniciativas para la planificación y gestión sostenible de su destino.

## Ámbito Socio-Cultural

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 residentes de la localidad donde tiene su operación, evitando prácticas discriminatorias.

#### Requisitos de Evaluación

Las oportunidades de empleo 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 su género, edad, estado civil, etnicidad, religión u orientación sexual, entre otros.

Indicador SC.1.1.2 (\*)

Favorece la contratación y promoción de residentes locales para puestos gerenciales, evitando prácticas discriminatorias.

#### Requisitos de Evaluación

Las oportunidades de empleo para puestos gerenciales, ya sea para la promoción de empleados existentes o para nuevas contrataciones, son justas, evitando prácticas discriminatorias. Se consideran prácticas discriminatorias aquellas que tiendan a descartar o beneficiar candidatos(as), por 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.

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.

#### 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 protegen sus derechos, cumplen con los requisitos legales y acatan principios éticos.

#### Criterio SC.2.1. (Crítico)

La empresa implementa prácticas laborales que respetan los derechos de los trabajadores y cumplen con la legislación regional, nacional e internacional.

#### Efecto (Outcome)

Se respetan los derechos de los trabajadores y las condiciones laborales cumplen con la legislación regional, nacional e internacional vigente.

#### Indicador SC.2.1.1 (Crítico) (\*)

Firma contratos individuales de trabajo que formalizan legalmente 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) (\*)

Demuestra que a todos sus trabajadores se les paga, al menos, el salario mínimo vital o el 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 también debe demostrar que cumple con proporcionar a sus empleados, cualquier otro beneficio laboral estipulado legalmente en la legislación nacional o regional.

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 garantiza un entorno laboral libre de discriminación, condiciones equitativas para todos sus trabajadores y restringe el trabajo infantil.

Efecto (Outcome)

La calidad del empleo se mejora al proveer condiciones laborales equitativas y seguras para todos los trabajadores, al tiempo que se restringe 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 y prácticas específicas para promover la equidad entre todos sus empleados. Esas políticas y prácticas también previenen y, cuando es necesario, manejan objetivamente cualquier forma de discriminación por razones de género, raza, religión, discapacidad, etc.

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 proporcionar un ambiente de trabajo que protege 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 huéspedes sobre cómo comportarse apropiadamente cuando visiten sitios de importancia cultural o interactúen en espacios públicos y privados de la vida local.

### Requisitos de Evaluación

La empresa proporciona a sus clientes un código de conducta o pautas de comportamiento recomendadas a seguir cuando interactúan en espacios públicos y privados de la vida local y/o cuando visitan sitios de importancia histórica y/o cultural.

El contenido del código de conducta o pautas de comportamiento debe centrarse en minimizar impactos adversos y maximizar la satisfacción de los visitantes al seguir una guía de buenas prácticas que propicia visitas responsables.

Idealmente, esto debe facilitarse en la forma de un código de conducta disponible para todos los clientes. Sin embargo, también es aceptable si esto se implementa 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 o huéspedes 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 o huéspedes 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 huéspedes 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 huéspedes 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 huéspedes 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

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.

Indicador A.1.2.3 (\*)

Busca y fomenta activamente el uso de alternativas de transporte más limpias y eficientes entre clientes, empleados, proveedores y para sus propias operaciones.

Principio A.2.

## Uso Racional del Agua

### Efecto (Outcome)

El consumo de agua se gestiona de manera eficiente para evitar la degradación del recurso, su calidad y disponibilidad futura no se ponen en riesgo como resultado de las actividades de la empresa.

### Criterio A.2.1. (Crítico)

La organización planifica el uso racional del agua para minimizar el consumo general y monitorea los resultados de esta gestión.

### Efecto (Outcome)

Existe un plan de uso racional del agua que funciona de manera eficiente (maximizando los impactos positivos y minimizando los negativos); e impulsa la mejora 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

Se evalúa el riesgo respecto a la disponibilidad del recurso agua; y en consecuencia se planifican las acciones para su uso y consumo racional. En áreas donde el riesgo respecto a la disponibilidad del agua es alto, el plan de uso racional describe acciones y objetivos específicos que deben implementarse y monitorearse para una mejora continua.

El plan de uso racional del agua también debe incluir: a) descripción clara de las acciones implementadas o que se implementaran para reducir el consumo y/o mantenerlo dentro de niveles aceptables; b) procedimientos para el monitoreo continuo y la medición del consumo; y c) acciones para fomentar el uso racional entre clientes y empleados.

El plan de uso racional del agua también debe especificar qué fuentes de agua usa la empresa para abastecerse (por ejemplo: municipal, gubernamental, privada, etc.) y demostrar que las fuentes de agua son sostenibles y que estas no afectan negativamente flujos naturales.

### 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 uso del agua mejora debido a la implementación de acciones para reducir su consumo general e involucrar a los clientes y al personal en los esfuerzos de ahorro de la empresa.

**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 de consumo de agua deben reflejar la relación huésped-consumo-fuente del periodo que se aporte como evidencia. Asimismo, 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 rotulación e 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 que sus fuentes de abastecimiento de agua sean sostenibles, gestionadas de manera eficiente y que no afecten negativamente ningún flujo ambiental.

#### Efecto (Outcome)

Se evita la degradación de las fuentes de abastecimiento de agua para preservar su calidad y disponibilidad futura.

#### Indicador A.2.3.1 (\*)

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

#### Requisitos de Evaluación

La empresa debe demostrar la implementación de acciones formales para gestionar responsablemente las fuentes de agua bajo su control; sin comprometer la disponibilidad futura del recurso, ni afectar los flujos o corrientes naturales de agua.

Como se indica en el indicador crítico A.2.1.1, en áreas donde el riesgo de agua se calificó como alto, el plan de uso racional del agua debe describir las acciones y objetivos específicos que se implementan para evitar efectos negativos sobre las fuentes de agua controladas y/o utilizadas por la empresa.

#### Indicador A.2.3.2

Evita que se realicen actividades potencialmente contaminantes cerca de las fuentes 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)

Existe un plan de uso racional de la energía que funciona de manera eficiente (maximizando los impactos positivos y minimizando los negativos); e impulsa la mejora 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 y/o mantenerlo dentro de rangos predefinidos por la empresa como aceptables; b) procedimientos para el monitoreo formal del consumo; y c) acciones para fomentar entre clientes y colaboradores, el uso racional de la energía.

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 - H

Cuenta con medidores divididos por áreas operativas 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 de consumo de energía deben reflejar la relación huésped-consumo-fuente del periodo que se aporte como evidencia. Asimismo, 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.3.2.5 (\*)

Aplica medidas concretas para minimizar las pérdidas de calor y frío.

#### Requisitos de Evaluación

Aislamiento térmico de tuberías de agua caliente, reglas formales para uso de cuartos fríos y acciones físicas que eviten la fuga de energía (calor), tales como sistemas de recirculación de agua caliente, etc.

#### 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 rotulación e 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.3.3.2 (\*)

Utiliza fuentes renovables o tecnologías alternativas para abastecer las necesidades de energía en sus instalaciones.

Indicador A.3.3.3 (\*)

Demuestra un incremento en el uso de fuentes renovables o tecnologías alternativas para abastecer las necesidades de energía en sus instalaciones.

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 previene y/o revierte cualquier conversión negativa de ecosistemas como resultado de sus operaciones.

### Efecto (Outcome)

La planificación y operación de todas las actividades turísticas, incluido el desarrollo de cualquier infraestructura, tiene en cuenta la capacidad e integridad del entorno natural.

### Indicador A.4.1.1 (Crítico) (\*)

Las actividades, operaciones y desarrollo de cualquier infraestructura no implican acciones que produzcan conversión negativa de los ecosistemas.

#### Requisitos de Evaluación

La empresa demuestra que se toman medidas formales para evitar la conversión negativa de los ecosistemas ubicados en el entorno natural donde se encuentran sus instalaciones y/o donde realiza sus operaciones. Estas medidas deben responder a herramientas de gestión ambiental que evalúan periódicamente los factores de riesgo ambiental e impactos en el entorno.

Las herramientas de gestión ambiental deben describir claramente las medidas previstas para reducir los riesgos ambientales y mitigar y/o compensar los impactos negativos. Se debe considerar la planificación, ubicación, diseño, construcción, renovación, operación y/o demolición de cualquier infraestructura y minimizar sus impactos negativos.

### Indicador A.4.1.2 (Crítico) (\*)

Recupera y/o compensa cualquier conversión negativa de ecosistemas producida por su infraestructura y/u operaciones.

#### Requisitos de Evaluación

La empresa demuestra, a través de evidencia concreta, que toma medidas para atender cualquier impacto negativo o cualquier riesgo ambiental causado por sus operaciones y/o infraestructura. Implementa acciones de recuperación y/o compensación respecto a cualquier impacto negativo. Estas acciones responden a sus herramientas formales de gestión ambiental.

Indicador A.4.1.3 (\*)

Maneja adecuadamente la disposición de las aguas pluviales.

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 participa de ninguna manera, ni apoya actividades que involucren la adquisición, cautiverio, exhibición y/o reproducción de animales silvestres, a menos que sean parte de programas legalmente establecidos y regulados.

Requisitos de Evaluación

La empresa demuestra contar con todos los permisos y licencias necesarias para las actividades y/o programas que involucren el uso de animales silvestres. El personal a cargo de las actividades y/o programas con animales silvestres está debidamente capacitado y equipado para el trabajo; además de que cumple con cualquier regulación que aplique para su rol.

Debe demostrar que las áreas destinadas al albergue, cuidado y manejo de todos los animales silvestres y domésticos cumplen con los más altos estándares de bienestar animal. El incumplimiento de este indicador o sus requisitos de evaluación puede conducir a una decisión de no certificación o a la suspensión de un certificado activo.

Indicador A.4.2.2 (\*)

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

Indicador A.4.2.3 (\*)

No se alimenta a las especies silvestres, salvo por medio de la siembra de plantas que les proveen alimentos naturalmente.

Indicador A.4.2.4 (\*)

Informa a sus huéspedes 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 apoya los esfuerzos de conservación de áreas naturales protegidas y sigue las pautas apropiadas para el manejo y promoción de visitas a esos sitios naturales.

Efecto (Outcome)

Las áreas naturales protegidas, terrestres o acuáticas, se conservan y las visitas a estas áreas se gestionan para minimizar cualquier impacto adverso y maximizar la satisfacción de los visitantes.

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 huéspedes sobre cómo comportarse responsablemente cuando visitan áreas naturales y de conservación.

### Requisitos de Evaluación

La empresa proporciona a sus clientes un código de conducta o pautas de comportamiento recomendadas a seguir cuando visitan sitios de importancia natural o áreas naturales protegidas.

El contenido del código de conducta o pautas de comportamiento debe centrarse en minimizar impactos adversos y maximizar la satisfacción de los visitantes al seguir una guía de buenas prácticas que propicia visitas responsables.

Idealmente, esto debe facilitarse en la forma de un código de conducta disponible para todos los clientes. Sin embargo, también es aceptable si esto se implementa 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.6.1.3 (\*)

Da preferencia a la utilización de productos naturales u orgánicos para el mantenimiento de sus áreas verdes minimizando el uso de agroquímicos.

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 mantenimiento de áreas verdes. 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.6.1.4

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)

Existe un plan para la reducción y manejo de los desechos sólidos que funciona de manera eficiente (maximizando los impactos positivos y minimizando los negativos); e impulsa la mejora continua.

### Indicador A.7.1.1 (Crítico) (\*)

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

#### Requisitos de Evaluación

Existe un plan actualizado que abarca lo siguiente: a) acciones previstas para propiciar la reducción de desechos provocados por las operaciones; b) procedimientos para el manejo responsable (reutilización, reciclado y/o disposición final) de los desechos; y c) acciones para fomentar entre huéspedes y colaboradores, la reducción y el manejo responsable de los desechos.

El plan debe describir procedimientos específicos para la reducción y/o gestión responsable de los siguientes tipos de residuos: a. Orgánicos (seco y húmedo e incluyendo desperdicio de alimentos); b. Inorgánicos reciclables (ej.: vidrio, latas, papel, aluminio, cartón, plástico); c. de construcción; d. no tradicionales (ej.: electrónicos, etc.); 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 y tipos de desechos generados por su operación.

#### Requisitos de Evaluación

Las cantidades de desechos monitoreadas e incluidas en los registros deben considerar, como mínimo, los siguientes tipos: a. Orgánicos (seco y húmedo; incluyendo desperdicio de alimentos); b. Inorgánicos reciclables (ej.: vidrio, latas, papel, aluminio, cartón, plástico); c. de construcción; d. no tradicionales (ej.: electrónicos, etc.); y e. Tóxicos o peligrosos.

#### 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.7.3.1

Las áreas donde se generan desechos sólidos cuentan con recipientes para su correcta separación.

#### 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 rotulación e 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.