



**CU GREEN CHOICE**  
**SUSTAINABLE TOURISM**  
**STANDARD**



## INTRODUCCIÓN

El turismo sustentable o ecológico es un rubro de la actividad turística que ha empezado a tomar fuerza a la hora de escoger un destino, pues la generación de una conciencia ambiental y de preservación de la biodiversidad son logros que varios movimientos y organizaciones a nivel mundial vienen alcanzando, permitiendo así la conservación y el uso adecuado de recursos. Si bien es cierto que el cambio climático es uno de los temas de mayor envergadura política, económica y social, también permite la difusión de algunas políticas y buenas prácticas de uso de recursos, contribuyendo a la globalización de un término claro: sostenibilidad.

La sostenibilidad incluye la satisfacción de las necesidades de las poblaciones asegurando el abastecimiento de recursos para las generaciones futuras. Implica un equilibrio de recursos, la aplicación de prácticas adecuadas y de respeto.

Por otro lado es indispensable contar con algún sello o garantía que respalde la aplicación de los conceptos de sostenibilidad, el uso de buenas prácticas, la conservación de la biodiversidad y la contribución a las comunidades locales en el desarrollo de las operaciones turísticas. En este contexto, la certificación de la actividad turística sostenible es un elemento clave que permitirá la comercialización y reconocimiento en este rubro. Teniendo en cuenta este contexto se desarrolló Green Choice: Un estándar de certificación de Turismo Sustentable.

## OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo del Estándar de Turismo Sustentable es proporcionar un estándar basado en las políticas de turismo sostenible ya establecidas a nivel mundial adaptadas a condiciones locales.

La Certificación de Turismo Sustentable es un proceso verificable basado en evidencias. Sus requerimientos son aplicables a servicios turísticos que demuestren ser desarrollados bajo condiciones sociales, ambientales y económicas adecuadas, reforzando la imagen del sector turismo y promoviendo el desarrollo responsable del mismo.

La Certificación de Turismo Sustentable puede otorgarse a agencias de turismo, operadores, alojamientos u otros que brinden servicios turísticos.

## ELEMENTOS NORMATIVOS

Los Estándares de Turismo Sustentable están basados en normas y políticas nacionales e internacionales. Para el desarrollo del estándar se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Mohonk Agreement: Proposal for an Internacional Certification Program for Sustainable Tourism and Ecotourism.
- Managing Tourism & Biodiversity. User´s Manual on the Convention on Biological Diversity.
- Línea Básica de criterios. Red de Turismo Sostenible de las Américas.
- Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Guía de Turismo del Plan Nacional de Calidad Turística del Perú – CALTUR.
- Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible. PROMPERU.

## PRINCIPIOS Y CRITERIOS DE TURISMO SUSTENTABLE



## PRINCIPIO 1. INFORMACIÓN GENERAL / POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE TURISMO MEDIO AMBIENTAL

El turismo sustentable debe ser parte de la política y estrategia de desarrollo de la empresa que demuestre su compromiso con la conservación del medio ambiente y de sus normas para el fomento de ahorro de recursos.

**Criterio 1.1.** La empresa define y hace pública su posición en relación al uso sostenible de los recursos naturales.

Indicador 1.1.1. INDICADOR DE CERTIFICACIÓN. Existe una Política de la empresa donde establece sus compromisos en relación al cuidado del ambiente y el desarrollo social. Contiene una misión, visión, objetivos claros, metas definidas para un periodo de tiempo establecido en relación a:

- a. Manejo del recurso agua
- b. Manejo de flora y fauna
- c. Contaminación del aire y sonora
- d. Manejo de residuos (sólidos, líquidos, tóxicos, etc.)

Esta política se da a conocer a clientes, empleados, propietarios, visitantes, etc.

**Criterio 1.2.** Se ha realizado una evaluación de los riesgos ambientales y sociales mediante un estudio técnico dónde identifiquen los impactos ocasionados por la actividad turística y las medidas a tomar frente a ellos.

Indicador 1.2.1. INDICADOR DE CERTIFICACIÓN. La evaluación de los riesgos ambientales y sociales debe contener mínimamente la siguiente información:

- a. mapa en físico o plan de sitio que indique y refleje el área y las instalaciones de la empresa, las tierras y actividades adyacentes,
- b. flujograma de todas las actividades de la empresa,
- c. caracterización general de los ecosistemas en los que la empresa realiza sus actividades,
- d. evaluación de los impactos (positivos y negativos) de cada actividad entre los que se encuentran: uso de recursos, extracción, daño o destrucción de

ecosistemas y hábitat, incremento de la erosión, alteración del comportamiento normal de las especies locales y silvestres e impactos durante las épocas de reproducción para especies críticas o en peligro, incremento de la posibilidad de riesgos por incendios, consumo irracional de la flora y fauna, deterioro de la calidad del agua, eutrofización de hábitat acuáticos, introducción de patógenos, manejo de desechos sólidos, contaminación de tierra y agua, ruido,

- e. diagnóstico social, contar con información del nivel educativo, ocupación o niveles de empleo de la población local, sistemas de producción tradicionales y sus áreas de acción (pesca – río/lagunas, agricultura – tierras, ganadería- pastos), información de salud (enfermedades, endémicas, epidemias, etc.),
- f. análisis de los posibles cambios en la dinámica social de la zona,

Indicador 1.2.2. INDICADOR DE CERTIFICACIÓN. Se cuenta con un plan de acción donde se especifican las medidas a tomar frente a cada uno de los impactos identificados en el punto 1.2.1 indicando el tiempo para la implementación, responsables y evaluación de eficacia.

**Criterio 1.3.** Se cumple con todas las políticas y regulaciones nacionales pertinentes

Indicador 1.3.1. INDICADOR DE CERTIFICACIÓN. La empresa conoce y cumple con todas las regulaciones nacionales pertinentes como las de salud, seguridad, trabajo y aspectos ambientales. Cuenta con todos los documentos pertinentes como carné de sanidad, licencias de funcionamiento, contratos de los trabajadores, etc.

**Criterio 1.4.** En caso de participar en programas de protección del ambiente o sociales, éstos son divulgados y van de acuerdo a la Política Ambiental de la empresa.

Indicador 1.4.1. La empresa cuenta con un medio de difusión de sus actividades y su relación con el medio ambiente y la población local.

## PRINCIPIO 2. MEDIO AMBIENTE Y BIODIVERSIDAD

Todas las actividades desarrolladas deben realizarse considerando el mantenimiento de los procesos ecológicos esenciales generando el menor impacto al ambiente y conservando la biodiversidad.

### **Criterio 2.1. Protección de la flora y fauna**

Indicador 2.1.1. **INDICADOR DE CERTIFICACIÓN.** No se mantienen animales silvestres en cautiverio excepto para el caso de zocriaderos, rescate o reintroducción, conforme con la ley y la buena práctica. No se consumen, venden, trafican o exhiben productos o especies en peligro de extinción o provenientes de prácticas no sostenibles.

Indicador 2.1.2. **INDICADOR DE CERTIFICACIÓN.** En caso la empresa consuma recursos de flora y/o fauna de la zona debe asegurarse que no se encuentre amenazada, además debe contar con un sistema de reposición.

Indicador 2.1.3. Si dentro del área en la que la empresa desarrolla sus actividades se encuentra alguna especie amenazada de flora y/o fauna, la empresa colabora con los proyectos de recuperación que existiesen o promueve medidas de recuperación (de manera individual o conjuntamente con las instituciones de la zona) en caso aún no se hayan implementado.

Indicador 2.1.4. **INDICADOR DE CERTIFICACIÓN.** Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación de la empresa no afecten la vida silvestre.

Indicador 2.1.5. En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.

### **Criterio 2.2. Disposición de los residuos y desechos sólidos.**

Indicador 2.2.1. **INDICADOR DE CERTIFICACIÓN.** Se cuenta con un sistema de clasificación y tratamiento de desechos y residuos generados en cada una de sus actividades. Se presta especial atención a los desechos tóxicos (pilas, combustibles, residuos de limpieza, etc). Los desechos orgánicos producidos por la empresa, son utilizados en

algún programa de manejo, como el compostaje, fabricación de abonos, coberturas, alimento de animales domésticos y otros.

Indicador 2.2.2. Se apoya y participa en programas de reciclaje donde existen.

### **Criterio 2.3. Disposición de los desechos líquidos**

Indicador 2.3.1. INDICADOR DE CERTIFICACIÓN. La empresa cuenta con un sistema de tratamiento de aguas residuales o de instalaciones sanitarias que minimicen o eliminen la generación de aguas residuales (baños composteros, biodigestores, etc).

### **Criterio 2.4. Manejo de productos contaminantes del suelo**

Indicador 2.4.1. INDICADOR DE CERTIFICACIÓN. Se cuenta con zonas adecuadas para el almacenamiento de combustibles, lubricantes y otros materiales tóxicos que impidan posibles filtraciones. La misma consideración se tiene en cuenta para los lugares donde se hace el mantenimiento de vehículos y/o equipos con los que cuenta la empresa.

Indicador 2.4.2. Se utilizan detergentes, artículos de limpieza en general y cosméticos biodegradables y no eutroficantes. En caso éstos no estuviesen disponibles la empresa debe contar con un sistema de tratamiento de aguas que asegure que evite la contaminación del suelo.

### **Criterio 2.5. Manejo de productos contaminantes del aire**

Indicador 2.5.1. Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes, ruidos desagradables y olores fuertes.

### **Criterio 2.6. Prevención de contaminación sonora**

Indicador 2.6.1. Los vehículos y/o equipos con los que cuenta la empresa se encuentran en buenas condiciones para su adecuado funcionamiento, sin generar ruidos ni emisiones excesivas.

Indicador 2.6.2. La empresa cuenta con las instalaciones adecuadas para aislar el ruido generado por los equipos y/o maquinarias que pudieran perturbar el medio

ambiente y la tranquilidad.

Indicador 2.6.3. Se cuenta con normas de conductas claras para los turistas en relación a la generación de ruidos (horarios, niveles, equipos permitidos, etc.) a fin de no perturbar el ambiente natural y la tranquilidad de los demás visitantes.

## PRINCIPIO 3. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Las instalaciones del hotel no deben ir en contra del entorno ambiental y deben reunir las condiciones adecuadas de seguridad e higiene.

### **Criterio 3.1. Tipo y diseño del alojamiento.**

Indicador 3.1.1. El diseño debe conservar la armonía paisajística de la zona y en la medida de lo posible se debe utilizar los recursos disponibles en la zona para la construcción de las instalaciones, asegurando siempre su reposición.

### **Criterio 3.2. Infraestructura, seguridad e higiene**

Indicador 3.2.1. Se cuenta con procedimientos establecidos de evacuación en caso de siniestros y/o emergencias médicas, ambientales y de seguridad.

Indicador 3.2.2. Se cuenta con por lo menos un botiquín y equipos adecuados para atender las emergencias que pudieran presentarse.

Indicador 3.2.3. Se deben identificar y dar a conocer al personal de la empresa y a los turistas, los lugares apropiados para las disposiciones fisiológicas en las áreas donde no sea posible construir instalaciones sanitarias.

Indicador 3.2.4. Independientemente de la categoría del servicio se mantienen las instalaciones en perfecto estado de higiene y aseo.

Indicador 3.2.5. La infraestructura debe ser adecuada a las características medioambientales y fenómenos climáticos de la zona donde desarrolla sus actividades.

Indicador 3.2.6. El personal de la empresa está capacitado y equipado para atender las emergencias más comunes de la zona y conoce el procedimiento de evacuación en caso de ser necesario.

Indicador 3.2.7. La empresa establece normas de higiene claras para la manipulación de alimentos, el personal conoce y aplica estas normas.

Indicador 3.2.8. La empresa se asegura que el agua para consumo directo o para la preparación de los alimentos esté apta para el consumo humano. Se realizan análisis periódicos del agua.

Indicador 3.2.9. La empresa se asegura que sus equipos e instalaciones se encuentren en buenas condiciones para brindar un servicio adecuado, seguro y generar el menor impacto posible al ambiente.

Indicador 3.2.10. La empresa establece y señala claramente las diferentes áreas asignadas para las actividades y servicios brindados por la empresa indicando los cuidados y consideraciones que se debe tener para el uso de cada una de ellas.

Indicador 3.2.11. **INDICADOR DE CERTIFICACIÓN.** Se implementan las medidas de prevención necesarias para garantizar la seguridad del turista y del personal de la empresa durante el desarrollo de sus actividades.

### **Criterio 3.3. Manejo de recursos**

Indicador 3.3.1. La empresa utiliza todos los recursos tecnológicos disponibles que estén a su alcance para el ahorro de energía.

Indicador 3.3.2. La empresa establece los mecanismos más eficaces para lograr la concientización del personal y de los turistas en relación al ahorro de energía y recursos.

Indicador 3.3.3. Se detectan y controlan las áreas de mayor consumo agua y energía, de ser posible se instalan medidores o en caso contrario se establecen mecanismos de medición que permitan realizar el control.

### **Criterio 3.4. Capacidad de carga del hotel y de los servicios**

Indicador 3.4.1. Se ha calculado técnicamente la capacidad de carga de las áreas más vulnerables involucradas en las actividades de la empresa y la capacidad receptiva de las instalaciones brinda la empresa.

## PRINCIPIO 4. CONDICIONES ECONÓMICAS Y SOCIALES

El turismo sustentable debe mantener o elevar el bienestar social y económico a largo plazo de los trabajadores y de las comunidades locales.

### **Criterio 4.1. Desarrollo local.**

Indicador 4.1.1. La empresa debe priorizar la contratación del personal local y el consumo de productos y servicios de la zona a fin de promover el desarrollo de la economía local.

Indicador 4.1.2. La empresa mantiene una relación armoniosa y fluida con las comunidades locales que permite desarrollar mecanismos conjuntos de protección

Indicador 4.1.3. INDICADOR DE CERTIFICACIÓN. Se adoptan y se dan a conocer políticas en contra de la explotación sexual comercial, sobre todo de niños, niñas y adolescentes.

### **Criterio 4.2. Trato a los trabajadores**

Indicador 4.2.1. Se establece un ambiente de trabajo armonioso y motivador que contribuye con el desarrollo personal de los trabajadores.

Indicador 4.2.2. No se adopta ni apoya ningún tipo de discriminación social, sexual o racial.

Indicador 4.2.3. Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre los aspectos ambientales relacionados con las actividades de la empresa, aspectos socio-culturales, así como sobre el sistema de calidad, aspectos operativos y atención de emergencias.

## PRINCIPIO 5. VIABILIDAD ECONOMICAS

El turismo sustentable asegura un servicio de calidad, viable y de largo plazo para generar y mantener el desarrollo económico de la empresa y de las poblaciones locales.

### **Criterio 5.1. Contabilidad, Mercadeo y Administración**

Indicador 5.1.1. La empresa tiene mecanismos y/o procedimientos claramente establecidos para reservaciones, contabilidad, mercadeo y administración.

Indicador 5.1.2. La empresa promociona sus servicios con información veraz.

Indicador 5.1.3. La empresa es rentable o cuenta con un plan de negocios para alcanzar la rentabilidad.

## PRINCIPIO 6. ASPECTOS CULTURALES

Las actividades del turismo sustentable deben desarrollarse respetando los derechos y manifestaciones culturales de las poblaciones locales y/o indígenas.

### **Criterio 6.1. Respeto a las poblaciones locales**

Indicador 6.1.1. **INDICADOR DE CERTIFICACIÓN.** No existen conflictos entre la empresa y la población local.

### **Criterio 6.2. Contribución al desarrollo / herencia cultural**

Indicador 6.2.1. Existen medios de información y protección de la cultura local.

Indicador 6.2.2. Se cumple con las leyes, normas, regulaciones para la protección del patrimonio histórico y cultural de los sitios.

### **Criterio 6.3. Contribución a la salud**

Indicador 6.3.1. La empresa apoya el desarrollo de hábitos saludables en la población local.

## **PRINCIPIO 7. EDUCACIÓN Y CAPACIDAD CONSTRUCTIVA**

### **Criterio 7.1.Desarrollo de programas de educación ambiental**

Indicador 7.1.1.La empresa difunde sus logros ambientales con la finalidad de sensibilizar a la población local y motivar la réplica de un comportamiento ambientalmente amigable.

Indicador 7.1.2.La empresa participa y/o promueve el trabajo conjunto con las instituciones educativas locales en temas ambientales a fin de desarrollar la conciencia ambiental de los clientes, empleados, propietarios, niños y jóvenes de la zona.

### **Criterio 7.2.La empresa mantiene un relacionamiento con las principales instituciones locales.**

Indicador 7.2.1. La empresa participa y/o crea espacios de diálogo con las principales instituciones que actúan en la zona donde la empresa desarrolla sus actividades.

### **Criterio 7.3.Proveedores / insumos**

Indicador 7.3.1.Se tiene una política de dar preferencia a proveedores certificados o que emplean buenas prácticas ambientales y sociales.

### **Criterio 7.4.Mejora Continua**

Indicador 7.4.1.Se cuenta con un mecanismo para recibir evaluaciones, quejas y comentarios de los clientes; se mantiene un registro de ellos y de las acciones correctivas realizadas