

# NORMA CERTIFICACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

## ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE



### 1. FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN

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

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

Firma y número de cédula \_\_\_\_\_

## 2. DECLARACIÓN JURADA

Número de protocolo (todo en letras). Ante mí \_\_\_\_\_, Notario Público con oficina en \_\_\_\_\_, comparece el / la señor (a) (nombre completo o indicar excepción si es extranjero) \_\_\_\_\_, mayor, estado civil \_\_\_\_\_, ocupación \_\_\_\_\_, nacionalidad (en caso de ser extranjero: número de pasaporte o cédula de residencia, todo en letras) \_\_\_\_\_, vecino (a) de (indicar dirección exacta) \_\_\_\_\_, portador (a) de la cédula de identidad / residencia número (todo en letras) \_\_\_\_\_, en su condición de (cargo en la empresa) \_\_\_\_\_, con facultades de \_\_\_\_\_ de la Sociedad Anónima (nombre completo de la sociedad) \_\_\_\_\_, con cédula de Persona Jurídica número (todo en letras) \_\_\_\_\_, sociedad inscrita en la Sección Mercantil del Registro Público, al tomo, folio, asiento (todo en letras) \_\_\_\_\_, propietario del Establecimiento de Hospedaje denominado (nombre del establecimiento) \_\_\_\_\_ ubicado en (indicar dirección exacta) \_\_\_\_\_, teniendo conocimiento de los alcances de la legislación que rige la operación de mi establecimiento, **DECLARO BAJO FE DE JURAMENTO**, ante los testigos (si los hay, no es obligatorio, pero si los hay debe anotarse el nombre completo y las calidades) \_\_\_\_\_, conociendo que de no decir la verdad, podría incurrir en falso testimonio y el perjurio sancionadas con pena de prisión según el Código Penal y advertido (a) por el suscrito Notario (a) de la trascendencia de sus manifestaciones declaro lo siguiente:

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

1. Acuerdo sobre la Aplicación de las Disposiciones de la Convención de las Naciones Unidas sobre el Derecho del Mar del 10 de diciembre de 1982, Relativas a la Conservación y Ordenación de las Poblaciones de Peces Transzonales y las Poblaciones de Peces Altamente Migratorias; firmado en Nueva York el 4 de diciembre de 1995, y aprobada su adhesión por Costa Rica mediante Ley No. 8059 del 12 de diciembre del 2000, publicada en la Gaceta del 2 de febrero del 2001.
2. Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestres (CITES), Ley N° 5605 de 22 de octubre de 1974.
3. Código de Conducta Para Pesca Responsable, aprobado por la FAO, establecida su aplicación oficial por el Decreto Ejecutivo N° 27919 del 16 de diciembre de 1998.
4. Ley sobre la Zona Marítimo Terrestre, Ley N° 6043 del 2 de marzo de 1977 y sus reformas.

5. Ley de Conservación de la Vida Silvestre, Ley N° 7317 del 30 de octubre 1992 y sus reformas.
6. Ley Orgánica del Ambiente, Ley N° 7554 del 04 de octubre de 1995 y sus reformas.
7. Ley sobre Patrimonio Nacional Arqueológico, Ley N° 6703 del 28 de diciembre de 1981 y sus reformas.
8. Ley Forestal, Ley N° 7575 del 13 de febrero de 1996 y sus reformas.
9. Ley de Aguas, Ley N° 276 del 27 de agosto de 1942 y sus reformas.
10. Ley General de Salud, Ley N° 5395 del 30 de octubre de 1973 y sus reformas.
11. Ley de Protección, Conservación y Recuperación de las Poblaciones de Tortugas Marinas, Ley N° 8325 de 22 de octubre de 2002, artículo 4.
12. Ley de Pesca y Acuicultura, N° 8436 del 1 de marzo del 2005, vigente desde el 25 de abril del 2005: artículos 9, 38, 63, 64, 68, 69, 71, 73, 74, 75, 76, 79, 140, 141, 147.
13. Regulaciones para la caza menor y caza mayor fuera de las áreas silvestres protegidas y de la pesca en áreas silvestres protegidas, Decreto Ejecutivo N° 36515-MINAET del 28 de enero del 2011.
14. Decreto Ejecutivo N° 19647 de 30 de marzo de 1990, reglamenta la captura de Cambute y Langosta: artículo 2.
15. Decreto Ejecutivo N° 13371-A de 16 de febrero de 1982 establece la talla mínima de captura y comercialización de la Piangua: artículo 1.
16. Decreto Ejecutivo N° 30742-S-MAG-MSP de 5 de agosto de 2002, regula la comercialización primaria de la piangua (*Anadara tuberculosa*): artículo 1
17. Creación de las Áreas Marinas de Pesca Responsable, Decreto Ejecutivo N° 35502-MAG de 1° de octubre del 2009.
18. Creación de Área Marina de Manejo Montes Submarinos; Decreto Ejecutivo N° 36452 del 3 de marzo del 2011, artículos 4, 6 y 8.
19. Regulación de las nuevas categorías de manejo para las Áreas Marinas Protegidas, conforme al Reglamento a la Ley de Biodiversidad; Decreto Ejecutivo N° 35369 del 18 de mayo del 2009, artículos 9, 9 bis y 16.
20. Reglamento a la Ley de Conservación de Vida Silvestre, Decreto N° 32633-MINAE de 20 de setiembre de 2005. Artículos 26, 29.
21. Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales, Decreto Ejecutivo n° 33601 del 09 de agosto del 2006 y sus reformas y los siguientes Acuerdos: Acuerdo de Junta Directiva de INCOPECA N° 051-1995 de 23 de marzo de 1995, prohíbe pesca comercial la pesca comercial con todo tipo de trasmallo, chinchorro y red de arrastre a menos de 4 brazas (6.4 metros) de profundidad; Acuerdo de Junta Directiva del INCOPECA N° 114 de 25 de abril de 2003 Reglamento para el Programa Nacional de Certificación de cumplimiento de buenas prácticas de manejo de productos pesqueros para la exportación y el mercado interno (HACCP). Artículo 3.; Acuerdo de Junta Directiva de INCOPECA N° 439-2003 de 24 de octubre del 2003, pesca deportiva. Artículo 1.; Acuerdo de Junta Directiva del INCOPECA N° 221-2009 de 30 de julio de 2009. Regula la pesquería de camarón y otros crustáceos en el país. Artículo 7, 8, 9; Acuerdo de Junta Directiva de INCOPECA N° 153-2000. Prohíbe la extracción y comercialización de Cambute en aguas de Costa Rica. Artículo 1.; Acuerdo de Junta Directiva de INCOPECA N° 090-2009 de 08 de abril del 2009. Prohíbe la pesca dirigida al pez vela, utilizando palangre de superficie adaptada para ese fin y con carnada viva. Artículo 1, 8; Acuerdo de Junta Directiva de INCOPECA N° 221-2009 de 30 de julio de 2009, establece zonificación del golfo de Nicoya, dividiéndolo en tres zonas para los efectos de ordenación pesquera, y estableciendo artes de pesca permitidas en cada zona: Artículo 9.; Acuerdo de Junta Directiva de INCOPECA N° 315-2009 de 25 de octubre de 2009 de 20 de noviembre de 2009,

declara Palito de Chira, como área marina de pesca responsable. Artículo 2 y Acuerdo de Junta Directiva de INCOPECA N° 191-2010 de 11 de junio de 2010, declara el golfo Dulce como área marina de pesca responsable. Artículo 1.

**SEGUNDO:** Que no se encuentra en estado de mora en el pago de impuestos ante el Instituto Costarricense de Turismo, ni en el pago de las cuotas obrero patronales ante la Caja Costarricense de Seguro Social.

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

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

Es todo. Expido un primer testimonio. Leído lo escrito a la declarante, dice que lo aprueba y juntos firmamos en la ciudad de \_\_\_\_\_, a las \_\_\_\_\_ horas con \_\_\_\_\_ minutos del (día) \_\_\_\_\_ de (mes) \_\_\_\_\_ del (año) \_\_\_\_\_. (La firma debe transcribirse en caso que firme con el nombre o si la firma es ilegible debe ponerse tan sólo la palabra "ilegible", luego firma el notario.—  
LO ANTERIOR ES COPIA FIEL Y EXACTA DE LA ESCRITURA NUMERO \_\_\_\_\_ VISIBLE AL FOLIO \_\_\_\_\_ FRENTE / VUELTO DEL TOMO \_\_\_\_\_ DEL PROTOCOLO DEL (LA) SUSCRITO (A) NOTARIO (A). CONFRONTANDO QUE FUE CON SU ORIGINAL RESULTO CONFORME Y LO EXPIDO COMO PRIMER TESTIMONIO A LA MISMA HORA, FECHA Y LUGAR DEL OTORGAMIENTO DE LA MATRIZ.

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

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

### 3. NORMA Y GUÍA PARA EVALUACIÓN A ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE CON LA NORMA CERTIFICACIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA

Ámbito Físico-Biológico				
	Ponderación	SÍ	NO	NO APLICA (*)
1. Medio Ambiente y Conservación				

1.1	En la administración y operación de la empresa existen objetivos y metas ambientales, así como mecanismos para su verificación.	2			
1.2	La empresa identifica y evalúa los impactos negativos causados o que es posible causar al medio ambiente debido a su operación, mediante un registro escrito.	1			
1.3	La empresa ha diseñado un plan de monitoreo que le permita mitigar o eliminar los posibles impactos negativos identificados.	1			
1.4	Se cuenta con procedimientos definidos para denunciar ante las autoridades competentes cualquier daño ambiental en los alrededores de la empresa y éste es del conocimiento de sus colaboradores.	1			
1.5	La empresa participa regularmente en actividades ambientales que se llevan a cabo en su entorno o en otras regiones del país.	2			
1.6	La empresa forma parte de organizaciones regionales, locales, nacionales o internacionales que trabajan continuamente en la problemática ambiental.	2			
1.7	La empresa cuenta con una persona responsable para dar seguimiento a los programas de gestión ambiental.	1			
1.8	La empresa aplica ideas innovadoras en su operación que le permite contaminar menos.	3			
<p><b>¿Por qué?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa turística tiene un impacto ambiental en las áreas donde desarrolla su principal actividad comercial, por lo que debe ser responsable con programas o acciones integrales en su operación que minimicen el impacto negativo y reforzar los impactos positivos.</li> <li>• Los impactos que puedan ser provocados tienen consecuencias directas o indirectas sobre la sostenibilidad económica de la empresa.</li> </ul> <p><b>¿Qué es un impacto ambiental?</b> Cualquier cambio en el ambiente, adverso o beneficioso que resulta de las actividades, productos o servicios de una empresa.</p> <p>Ley Orgánica del Ambiente, artículo 2. Principios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El ambiente es patrimonio común de todos los habitantes de la Nación, con las excepciones que establezcan la Constitución Política, los convenios internacionales y las leyes. El Estado y los particulares deben participar en su conservación y utilización sostenible, ya que son de utilidad pública e interés social.</li> <li>• Todos tienen derecho a disfrutar de un ambiente sano y ecológicamente sostenible para desarrollarse, así como tienen el deber de conservarlo, según el artículo 50 de nuestra Constitución Política.</li> </ul>					

### ¿Qué se espera?

#### Que la Empresa:

- Valore el entorno donde se encuentra inmersa, que conozca y mitigue los impactos negativos potenciales, en coordinación con los sectores públicos, privados y no gubernamentales.
- Participe activamente en la solución de los problemas ambientales tanto a nivel regional, como local.

#### Prácticas recomendadas

- Diseñar un plan en donde se estipulen las principales normas de gestión y operación de la empresa en materia ambiental, que permita más o mejor calidad y cantidad de agua, mejores vistas escénicas, más cobertura vegetal, fauna silvestre en hábitats naturales, infraestructura con diseños más sostenibles, bioclimáticos (diseño de edificaciones teniendo en cuenta las condiciones climáticas, aprovechando los recursos disponibles (sol, vegetación, lluvia, vientos) para disminuir los impactos ambientales, intentando reducir los consumos de energía), reducción de costos de operación por ahorro de agua, energía e insumos, entre otros.
- Generar un círculo de discusión periódica entre funcionarios clave de la empresa sobre impactos actuales y potenciales que genera la actividad de la empresa.
- Realizar un seguimiento a los impactos y los resultados de las acciones para su mitigación, como actividad paralela a las actividades diarias de la empresa.
- Atender las sugerencias o reclamos provenientes de las comunidades y entidades oficiales respecto a prácticas perjudiciales de parte de la empresa.
- La evaluación de estas acciones de mitigación debe mostrarse con indicadores cuantitativos o cualitativos.
- Respetar y promover la legislación y reglamentos pertinentes nacionales e internacionales, en materia ambiental.
- Contar con el apoyo activo de la Gerencia, de tal manera que sea visible la misión, visión, políticas, objetivos estratégicos y planes operativos.
- Algunos ejemplos de Normativa Ambiental: Ley Orgánica del Ambiente No. 7554 del 4 de octubre de 1994, Ley General de Salud No. 5395 del 23 de octubre de 1973, Ley de Conservación de la Vida Silvestre No. 7317 del 30 de octubre de 1992, Ley Forestal No. 7575 del 13 de febrero de 1993, Reglamento sobre Emisión de Contaminantes Atmosféricos provenientes de Calderas. Decreto Ejecutivo No. 30222-S-MINAE, Ley Gestión Integral de Residuos No. 8839, 25 de mayo 2010, Decreto Ejecutivo No. 33601 MINAE-S, Reglamento de Vertido y Rehúso de Aguas Residuales, entre otras.

	2. Áreas Verdes	Ponderación	SÍ	NO	NA (*)
2.1	En las áreas verdes la vegetación está compuesta en forma predominante por especies nativas de la región o del país, gracias a que la empresa lo ha considerado como prioritario en la planificación paisajística.	2			X
2.2	Las especies introducidas de carácter ornamental, no se están propagando hacia otras áreas del entorno gracias a un plan de manejo.	1			X
2.3	Las especies nativas están debidamente identificadas con su respectiva taxonomía.	3			X

2.4	Se mantiene por escrito una pequeña reseña ilustrativa para efectos divulgativos sobre historia natural y el uso de las especies nativas rotuladas en las áreas verdes.	1		X
2.5	Para el mantenimiento de las áreas verdes, se utilizan insumos amigables con el ambiente, evitándose el uso de abonos, herbicidas, plaguicidas y/o químicos.	2		X

### ¿Por qué?

Las áreas verdes constituyen un elemento estético muy valioso dentro de las empresas turísticas. Se pueden utilizar como espacios de luz, pulmón, bio-climatización (diseño de edificaciones teniendo en cuenta las condiciones climáticas, aprovechando los recursos disponibles (sol, vegetación, lluvia, vientos) para disminuir los impactos ambientales, intentando reducir los consumos de energía), o potenciarse con usos menos convencionales como salas de espera y descanso, observación de aves, jardines de plantas medicinales, viveros, exhibición de arte de exteriores o educación e interpretación ambiental.

### ¿Qué se espera?

#### Que la Empresa:

- Considere que el diseño de áreas verdes, es una parte muy importante de la empresa, por lo tanto ante el turista debe reflejar la visión de la empresa con respecto al medio ambiente, naturaleza y el producto turístico del país.
- Permita que las áreas verdes funcionen como puntos de atracción de especies nativas de fauna y aves migratorias.
- Considere que las áreas verdes no se constituyan en barreras naturales para las especies de flora y fauna del lugar.

#### Prácticas recomendadas

- Utilizar los criterios de sostenibilidad deseables en áreas verdes como: uso de especies nativas, uso de especies que no generen amenazas a la seguridad (frutos o defoliación que se tornen resbalosos, atraer plagas o enfermedades, levantar el piso con las raíces, auto poda de ramas que caen).
- Hacer un levantamiento de especies en las áreas verdes, principalmente de las que se encuentran en los alrededores de áreas comunes, esto para determinar el porcentaje de especies nativas en la propiedad, el mismo debe estar avalado por un profesional en la materia

Emplear especies que alimenten y refugien flora y fauna nativa por ejemplo: bromelias, orquídeas, aves, mamíferos e insectos, emplear fertilizantes y controladores de enfermedades y plagas inocuos u orgánicos, diversificar estratos y las especies utilizadas.

- Establecer rotulaciones interpretativas.
- Para efectos de colocar rótulos en la flora de jardines, áreas verdes, patios de luz, antejardines, viveros o en miradores y senderos, se deben considerar los siguientes datos: nombre común, nombre científico, familia botánica, distribución, usos actuales o potenciales, otros datos de interés.  
Se recomienda no clavar o atornillar la rotulación en los árboles y/o plantas
- El conocimiento de la historia natural de los recursos biológicos de un espacio es fundamental, de modo que se pueda divulgar la

<p>información más relevante y de manera técnica, los datos taxonómicos. Para darlos a conocer se puede diseñar una auto-guía para el cliente ubicándola en las áreas de estancia, en habitaciones, entre otros.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar medios naturales para el mantenimiento, tales como abonos orgánicos, repelentes naturales (plantas con aromas repelentes), insecticidas a base de extractos vegetales, evitando así el uso de productos químicos. Esto debe ser manejado como un elemento más de educación y divulgación.</li> <li>• Mantener información proporcionada por el proveedor de los productos utilizados y/o procesos realizados para obtenerlos si los abonos y/o repelentes son producidos en la propiedad.</li> </ul>					
<b>3. Cancha de Golf</b>		<b>Ponderación</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>NA (*)</b>
<b>3.1</b>	Cuando la cancha fue planeada se identificaron y evaluaron los impactos negativos que podría causar, se creó un plan alternativo para reducirlos y compensarlos, y existe un registro escrito de ello.	3			X
<b>3.2</b>	Se aplicaron los criterios de la arquitectura bioclimática y paisajística en la infraestructura al ser construida y esto consta por parte de un profesional que lo respalde.	2			X
<b>3.3</b>	En la infraestructura de golf la empresa cumple con condiciones ambientales favorables en su diseño que favorezcan el ahorro energético y, así como la gestión de los residuos, entre otros.	1			X
<b>3.4</b>	La empresa ha considerado como prioritaria la vegetación nativa en la planificación paisajística y evita la existencia de especies invasoras en los terrenos dedicados a la cancha de golf.	1			X
<b>3.5</b>	La empresa cuenta a lo largo de su cancha de golf con una guía o inventario de las especies de flora y fauna existentes con su taxonomía e información respectiva de las especies.	2			X
<b>3.6</b>	Dentro de los procesos de preparación y mantenimiento de las áreas de la cancha de golf, la empresa utiliza productos amigables con el ambiente, evidenciados por escrito y comunicados a los encargados y clientes.	2			X
<b>3.7</b>	La empresa realiza una gestión integral del uso del agua teniendo en cuenta: su más eficaz aprovechamiento a través de un sistema de monitoreo y optimización para cumplir metas de reducción del uso, reutiliza aguas residuales para el riego de la cancha de golf, se garantiza de hacerlo en tiempos del día dónde es más eficiente y cuenta con sistemas de riego que maximizan el uso del recurso hídrico.	3			X
<b>3.8</b>	La empresa contribuye a la conservación de la biodiversidad mediante proyectos ambientales promoviendo la generación de hábitats y corredores biológicos dentro de las áreas de la cancha de golf, permitiendo a la fauna silvestre transitar libremente y garantizando la continuidad vegetal, que puede servir para anido, refugio o alimentación de la fauna.	3			X

3.9	En el caso de lagunas artificiales y/o humedales, además de lo estético y decorativo, la empresa le da el uso ambiental adecuado para el desarrollo y fortalecimiento de la vida silvestre.	2			X
3.10	La empresa cuenta con carritos eléctricos, bicicletas o senderos para reducir las emisiones de dióxido de carbono y además para mantener un ambiente silencioso con el fin de que los usuarios o huéspedes puedan disfrutar de las prístinas (limpias, puras) áreas naturales que rodean la propiedad.	3			X

### ¿Por qué?

- El golf como práctica deportiva ha experimentado un importante proceso de crecimiento en los últimos años, ya que por sus especiales características se adapta a cualquier edad y casi a cualquier condición física, satisfaciendo las crecientes demandas de ocio y salud.
- Ambientalmente el golf por su gran extensión y capacidad de adaptación al medio, puede y debe constituirse en un instrumento que contribuya a la preservación y mejora de los valores ambientales y paisajísticos del territorio, tanto del lugar donde se ubica como de su entorno.
- Desde el punto de vista económico, el golf es una actividad que puede representar un segmento específico del sector turístico que complementa las ofertas tradicionales e introduce un elemento de cualificación de las mismas.

### ¿Qué se espera?

#### Que la Empresa:

- A la hora de diseñar la cancha de golf, respete y potencie los recursos paisajísticos presentes en la zona, garantizando su integración con la identidad del lugar.
- Algunas consideraciones que puede tomar en cuenta son: topografía existente, áreas sensibles, flora y fauna, el sistema de drenaje, las condiciones climáticas, las zonas de amortización, y aquellos otros factores que aseguren la viabilidad económica, la práctica deportiva y la calidad paisajística.
- Se interese por elegir algún programa a nivel nacional o internacional que respalde la gestión ambiental de la cancha de golf, en donde los siguientes factores sean tomados en consideración por ejemplo: planificación ambiental, manejo de vida silvestre y el hábitat, educación y promoción, seguridad y uso reducido de químicos, programas de conservación y manejo adecuado de agua y energía, entre otros.

### Prácticas recomendadas

#### Conservación de la naturaleza

- Para preservar y proteger la fauna en el interior del campo de golf, designar como santuarios de vida silvestre (parches de vegetación) algunas áreas apartadas de la zona de juego.
- Para fomentar la fauna en el interior del campo de golf, crear un hábitat de apoyo en forma de corredores de interconexión entre dichos parches o islas.

- Para mejorar la efectividad de los santuarios y otras características del hábitat, disponer de zonas de amortiguamiento que protejan el núcleo ecológico contra cualquier perturbación.
- Humedales con bordes de poca profundidad e inclinados que permitan el crecimiento de una banda de vegetación marginal.
- En los lagos o lagunas, artificiales o naturales, incorporar terminaciones en forma de playa para favorecer el crecimiento de plantas que permitan el anidamiento de aves acuáticas y el desove de peces.
- No permitir la caza dentro del campo de golf.
- Llevar a cabo con regularidad un registro de la fauna del recinto.
- Tomar medidas para evitar en lo posible atropellar y ahuyentar la fauna.
- Realizar toda nueva arquitectura paisajista usando especies nativas.
- Llevar a cabo acciones de reforestación con especies nativas y mejora del suelo del campo de golf, para evitar la erosión.

### **Paisaje y herencia cultural**

- El campo de golf se mezcla bien con el paisaje y la orografía (conjunto de montañas de una región o de un país) existentes, no desentona con el entorno local ni posee características discordantes que choquen con la estructura de fondo y el patrón que impone el paisaje.
- Los árboles, arbustos, flores e hierba seleccionados se complementan bien con la vegetación ya existente. Se debe optar por especies autóctonas.
- En el campo de golf prima la utilización de materiales naturales y de colores que se mezclan bien con el entorno, para que los objetos, las construcciones, los caminos no resulten visualmente discordantes y no provoquen la sensación de encontrarse en un paisaje artificial.
- Llevar a cabo una revisión de la herencia cultural (histórica, arqueológica, entre otras) del sitio donde se asienta el campo de golf.

### **Gestión de los recursos hídricos**

- Llevar un control del agua consumida y establecer unos estándares (niveles normales) de utilización de este recurso.
- Seleccionar las variedades de césped (las especies vegetales en general) que mejor se adaptan a las características climáticas y de suelo de la zona en la que se sitúa el campo de golf, y son más eficientes desde el punto de vista del consumo de agua.
- Establecer áreas de prioridad para la irrigación, con identificación de aquellas que requieren poco o ningún riego.
- Realizar comprobaciones regulares del sistema de riego, con la intención de detectar precozmente escapes, cabezales de riego defectuosos o que no proporcionan una cobertura adecuada, mal funcionamiento de las bombas, entre otros.
- Realizar un seguimiento regular de los niveles de humedad del suelo.
- Evitar la irrigación en condiciones de mucho aire o durante el día.
- Usar sustancias hidro receptoras que acumulan agua en el mismo suelo.
- Estudiar las características del suelo en el que se localiza el campo de golf y utilizar los productos y el sistema de irrigación que mejor se adaptan a las mismas.
- El personal ha recibido la capacitación apropiada para una óptima gestión del agua.

- Usar índices de evapotranspiración y datos meteorológicos para ajustar el programa de irrigación.
- Regar a mano únicamente pequeñas áreas secas, para evitar la inundación de las áreas adyacentes.
- Usar sondas de profundidad para detectar el nivel de profundidad del agua y disminuir riegos inútiles.
- Recoger el agua de lluvia y destinarla al riego.
- Depurar las aguas residuales y emplearlas para el riego.
- Establecer un sistema de seguimiento regular de las condiciones del agua (salinidad, entre otros) a través de análisis químicos.
- Realizar un seguimiento de la población de invertebrados y anfibios acuáticos que habitan en los humedales del campo (estos seres actúan como bio-indicadores de la calidad del agua).
- Establecer objetivos de ahorro de agua.
- Contar con objetivos ligados a la calidad del agua.
- Poner a disposición del personal y de los usuarios del campo de golf la información sobre estos objetivos y los resultados alcanzados.

### **Gestión del césped de juego y de las plagas**

- Seleccionar las variedades de césped (las especies vegetales en general) más apropiadas para el clima y los suelos de la zona, teniendo en cuenta su baja susceptibilidad a los insectos, enfermedades e infestación de malas hierbas.
- Para la nutrición del césped, usar una dosificación lenta o fertilizantes naturales orgánicos.
- Para el monitoreo y gestión de las plagas, identificar las enfermedades locales y los problemas de malas hierbas e insectos.
- Establecer un programa de seguimiento regular de la calidad del césped, los niveles de humedad, la fertilidad del suelo y las señales de plagas y enfermedades.
- Mantener un historial escrito de actividades de seguimiento, medidas de control utilizadas y los resultados obtenidos.
- Elegir los controles de las plagas que resulten menos tóxicos; utilizar métodos como la lucha biológica e integrada.

### **Eficiencia energética**

- Establecer objetivos de reducción del consumo energético.
- Informar a los trabajadores y usuarios de nuestras instalaciones de los resultados obtenidos.
- Gestionar el consumo de electricidad utilizando al máximo posible los horarios adecuados.
- Contar con un programa de mantenimiento preventivo de instalaciones en base al cual se revisan con regularidad las maquinarias y equipos, la iluminación, las calderas, entre otros.
- A la hora de comprar equipos y maquinaria, dar preferencia a los modelos más eficientes en el consumo de combustible y que utilizan energías limpias, respetuosas con el medioambiente.
- Utilizar vehículos eléctricos o propulsados con energía solar.
- En todas las decisiones de compra, primar la elección de alternativas ecológicas.
- Exigir a los proveedores la recogida de los envases usados o la pertenencia a un Sistema Integrado de Gestión (SIG).
- Instalar paneles solares e incrementar progresivamente la generación y uso de este tipo de energía limpia.

- A la hora de comprar cualquier maquinaria (como las máquinas corta césped o las bombas), tener en cuenta el ruido que pueda producir, procurando su minimización.

#### Comunicación y capacitación

- Editar un folleto o una revista en la que se incluyan regularmente artículos sobre los proyectos y logros medioambientales del campo de golf.
- Producir material divulgativo sobre la herencia natural y cultural del campo de golf, dando a conocer, por ejemplo, las especies de flora y fauna existentes a lo largo del recorrido.
- Asignar a cada hoyo el nombre de una especie que habita en el campo de golf.
- Instalar en el campo una serie de rotulación interpretativa - informativas situadas en los puntos estratégicos.
- Erigir señales para demarcar las fronteras de los santuarios de vida salvaje existentes en el campo o para resaltar sus puntos de interés.
- Hacer de conocimiento de los colaboradores y clientes el programa medio ambiental y los resultados conseguidos, y que esté disponible en un lugar visible.
- Algunas de las certificaciones internacionales existentes para campos de golf están: Golf Environment Organisation (GEO), Biosphere, se trata de una distinción que otorga la UNESCO, a través del Instituto de Turismo Responsable (ITR), entidad asociada a la UNESCO, que avala que las actividades de los campos de golf se realicen de acuerdo con criterios de sostenibilidad y cuidado del medio ambiente, y Audubon Cooperative Sanctuary Program, entre otras.

	4. Áreas Naturales	Ponderación	SÍ	NO	NA (*)
4.1	La empresa incentiva a sus clientes a visitar las áreas silvestres protegidas, así como las áreas naturales que cuentan con un reconocimiento de parte del Estado.	1			
4.2	La empresa mantiene información detallada para sus clientes sobre las áreas silvestres protegidas administradas por el Estado, así como las reservas naturales privadas.	1			
4.3	En caso de que la propiedad tenga una reserva natural, ésta se encuentra debidamente inscrita ante el ente correspondiente y bajo un plan de manejo adecuado.	3			
4.4	La empresa apoya el mantenimiento o manejo de alguna área silvestre protegida o de alguna reserva o área natural.	3			
4.5	En caso de operar tours a dicha área silvestre, la empresa cumple con la capacidad de carga establecida solicitada por los administradores del área silvestre.	2			

4.6	Dentro de sus áreas la empresa promueve la generación de hábitats naturales y corredores biológicos que permiten a la fauna silvestre transitar libremente y garantizan la continuidad vegetal, que puede servir para apareamiento, anidación, refugio o alimentación de la fauna silvestre.	2		
<p><b>¿Por qué?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Una reserva natural o reserva ecológica es un área protegida de importancia para la vida silvestre, flora o fauna, o con rasgos geológicos de especial interés que es protegida y manejada por el hombre, con fines de conservación y de proveer oportunidades de investigación y de educación.</li> <li>• Las áreas naturales representan un punto vital para la imagen turística del país.</li> <li>• El turista debe sentir una congruencia absoluta entre las políticas de manejo de la empresa y las áreas silvestres protegidas a las que se les invita a visitar.</li> </ul> <p><b>¿Qué se espera?</b> <b>Que la Empresa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconozca que la conservación ambiental genera beneficios locales, regionales y nacionales y con una adecuada gestión turística responsable, éstos, se pueden potenciar y consolidar en los destinos turísticos.</li> <li>• Promueva el uso adecuado de estas áreas naturales como destinos turísticos.</li> <li>• Utilice especies autóctonas para fines paisajísticos y de restauración y adopta medidas para impedir la introducción de especies exóticas invasoras.</li> <li>• Contribuya con la conservación de la biodiversidad, apoyando al Estado y otras entidades en el mantenimiento y manejo de estas áreas.</li> <li>• Fomente el uso de estas áreas apegándose a las directrices y normas establecidas para tales propósitos.</li> </ul> <p><b>Prácticas recomendadas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar la responsabilidad ambiental en los empresarios turísticos comprometidos, al educar en temas ambientales y sensibilizar tanto a los visitantes como a la población local.</li> <li>• En el Plan de gestión ambiental se pueden incorporar medidas muy específicas o generales, tanto como diseño de políticas, planes de capacitación, hasta educación ambiental, reforestación, bio-remediación (cualquier proceso que utilice microorganismos, hongos, plantas o las enzimas derivadas de ellos para retornar un medio ambiente alterado por contaminantes a su condición natural), entre otros.</li> <li>• Mantener información detallada sobre las áreas silvestres protegidas y reservas privadas locales aledañas, o no, incluyendo como mínimo: ubicación, rutas de acceso, principales atractivos, facilidades, horarios de visita, capacidad, normas establecidas para la visita, entre otros.</li> <li>• Capacitar y promover la legislación pertinente por ejemplo: Ley Orgánica del Ambiente No. 7554, Ley de Conservación de la Vida Silvestre No. 7317, Ley de Biodiversidad No. 7788, Ley Zona Marítimo Terrestre No. 6043, Ley Forestal No. 7575.</li> </ul>				

- Conocer de previo los diferentes criterios de capacidad de carga de los sitios que se visitan:
  - **Físicos:** niveles aceptables de congestión e impacto visual: punto al que se mantienen los sistemas ecológicos antes que se produzcan daños.
  - **Económicos:** volumen de turismo que genera beneficios óptimos sin distorsiones económicas para las comunidades locales.
  - **Socioculturales:** desarrollo turístico que puede absorberse socialmente sin detrimento del estilo de vida y las actividades de la comunidad local.
  - **Infraestructura:** disponibilidad suficiente de servicios e instalaciones.
- Asociarse con grupos locales o nacionales para fomentar la conservación, a través de acuerdos de cooperación, implementación conjunta de programas, entre otros.
- Siempre que sea posible, adquirir una reserva privada en los terrenos de su establecimiento o aledaño, o en otras áreas del país.

5. Protección de Flora y Fauna		Ponderación	SÍ	NO	NA (*)
5.1	La empresa evidencia y comunica su oposición a la extracción y comercialización de especies de flora y fauna silvestre continental y marina.	1			
5.2	No se mantienen dentro del establecimiento especies animales silvestres en cautiverio salvo zoo criaderos y centros de rescate, reconocidos por la autoridad competente.	2			
5.3	La empresa no alimenta a los animales silvestres y lo comunica a sus colaboradores y clientes en cumplimiento de la Ley de Parques Nacionales N° 6084 del 24 de agosto de 1977.	3			
5.4	Se cuenta con la política de no fomentar y no permitir los comederos artificiales en las áreas verdes con que cuenta la empresa y es del conocimiento de los colaboradores y clientes en cumplimiento a la Ley de Parques Nacionales No. 6084.	2			
5.5	La iluminación artificial de la empresa está ubicada adecuadamente para evitar perturbaciones a las especies de fauna silvestre o bien son cubiertas adecuadamente mediante alguna forma tal que evite o minimice la perturbación a las especies.	2			
5.6	La empresa mantiene las fuentes generadoras de ruido en sitios adecuados y/o con diseños acústicos en donde no afecta en forma negativa a sus huéspedes y vecinos, ni el comportamiento de las especies de fauna silvestre.	1			

#### ¿Por qué?

La flora y fauna constituyen junto con el paisaje donde desarrollan sus ciclos de vida (hábitat, reproducción, dispersión de frutos y semillas, competencia, depredaciones, entre otros), uno de los principales elementos de atracción del turista. La interacción de las especies silvestres no debe afectar negativamente la existencia de las poblaciones en sus medios naturales, los ecosistemas naturales se alteran lo

mínimo posible y se rehabilitan, se hacen contribuciones compensatorias a la gestión de la conservación.

### ¿Qué se espera?

#### Que la Empresa:

- Evite alteraciones sobre el medio que repercutan en la flora y la fauna del lugar, evitando por ejemplo: iluminación excesiva, iluminación directa sobre espacios naturales, tendidos eléctricos peligrosos, ruido excesivo, ruido sobre espacios naturales, actividades turísticas nocturnas en espacios naturales sin control o guía adecuados, animales domésticos en el área de influencia.
- Impedir la venta dentro de la empresa, de plantas, animales en ninguna forma, incluyendo subproductos o artesanías fabricados a partir de ellos, salvo aquellos que cuenten con los debidos permisos
- Respetar y promover la legislación y reglamentos pertinentes nacionales e internacionales, en materia de protección de flora y fauna, por ejemplo: Ley Orgánica del Ambiente, Ley No. 7554 del 4 de octubre de 1994, Ley de Conservación de la Vida Silvestre, Ley No. 7317 del 30 de octubre de 1992, Ley de Biodiversidad No. 7788, Convenio de Cites, 1975, Ley de Parques Nacionales No. 6084, del 24 de agosto 1977.

#### Prácticas recomendadas

- Establecer un registro de comunicados, cartas u otros que demuestren el apoyo que brinda la empresa a las organizaciones regionales o locales que protegen el medio ambiente.
- Incluir en la información que se da por escrito o verbal al cliente o turista un llamado directo a que todas sus acciones contribuyan con la protección de la flora y fauna en las regiones que visita.
- Facilitar a los clientes información para el conocimiento y la interpretación de los entornos naturales, cultura local, patrimonio cultural.
- Instruir sobre la prohibición de la extracción, cautiverio y comercialización ilegal de animales y plantas silvestres.
- Prohibir los comederos artificiales en las áreas verdes de la empresa e informar a los clientes al respecto independientemente de que no se tengan áreas verdes.
- Capacitar y hacer del conocimiento de los colaboradores y huéspedes que no deben alimentar a los animales silvestres en forma artificial, porque dicha práctica puede causar: problemas de salud por contaminación o contagio por el intercambio de alimentos, surgimiento de dependencia alimentaria, pérdida de aspectos de comportamiento natural, alteración de los procesos metabólicos.
- Promover un calendario mensual en donde se expongan las fechas de celebraciones ambientales en Costa Rica, por ejemplo: 2 de febrero “Día Mundial de los Humedales”, 14 de Marzo “Día Internacional de Acción contra las Represas y por los Ríos, el Agua y la Vida”, 22 de abril “Día Mundial de la Tierra”, 22 de Mayo “Día Internacional de la Biodiversidad”, 5 de Junio “Día Mundial del Medio Ambiente”, último Lunes de Julio “Día Nacional de la Vida Silvestre”, entre otros.

	<b>6. Protección del Patrimonio Arqueológico, Arquitectónico, Histórico y Cultural</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA (*)</b>
<b>6.1</b>	La empresa colabora con grupos organizados en actividades como: de fomento, de protección o de valoración del patrimonio arqueológico, arquitectónico, histórico y cultural.	3			

6.2	La empresa tiene como política capacitar a su personal de contacto y transmitir a sus clientes recomendaciones para disminuir los impactos negativos sobre las culturas vivas y tradicionales existentes en las comunidades que visita.	2			
6.3	La empresa demuestra su resolución y tiene procedimientos adecuados para evitar y denunciar toda comercialización de piezas de patrimonio nacional.	1			
6.4	La empresa ha considerado los criterios de la arquitectura tradicional del lugar o arquitectura ecológica y su incidencia en el paisaje a la hora de realizar la infraestructura e instalaciones necesarias.	2			

### ¿Por qué?

- El Patrimonio es el conjunto de las creaciones realizadas por un pueblo a lo largo de su historia. Esas creaciones lo distinguen de los demás pueblos y le dan su sentido de identidad.
- La primera distinción que se hace es entre el patrimonio natural y el cultural: el **patrimonio natural** está constituido por la variedad de paisajes que conforman la flora y fauna de un territorio. El patrimonio natural lo constituyen las reservas de la biosfera, los monumentos naturales, las reservas y parques nacionales, y los santuarios de la naturaleza.
- El **patrimonio cultural** está formado por los bienes culturales que la historia le ha heredado a una nación y por aquellos que en el presente se crean y a los que la sociedad les otorga una especial importancia histórica, científica, simbólica o estética, este se divide en dos tipos: **tangible e intangible**
- El **patrimonio tangible** es la expresión de las culturas a través de grandes realizaciones materiales. A su vez, el patrimonio tangible se puede clasificar en **tangible mueble**, que comprende los objetos arqueológicos, históricos, artísticos, etnográficos, tecnológicos, religiosos y aquellos de origen artesanal o folclórico que constituyen colecciones importantes para las ciencias, la historia del arte y la conservación de la diversidad cultural del país, ejemplo: obras de arte, libros, manuscritos, documentos, fotografías, documentos audiovisuales, artesanías; **tangible Inmueble**, está constituido por los lugares, sitios, edificaciones, obras de ingeniería, centros industriales, conjuntos arquitectónicos, zonas típicas y monumentos de interés o valor relevante desde el punto de vista arquitectónico, arqueológico, histórico, artístico o científico, reconocidos y registrados como tales. Estos bienes culturales inmuebles son obras o producciones humanas que no pueden ser trasladadas de un lugar a otro.
- El **patrimonio intangible** está constituido por aquella parte invisible que reside en espíritu mismo de las culturas, es el conjunto de rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan una sociedad o un grupo social y que más allá de las artes y de las letras, engloba los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas de valores, las tradiciones y las creencias. Algunos elementos que lo constituyen están: lenguaje, costumbres, religiones, leyendas, mitos, música, entre otros.

### ¿Qué se espera?

#### Que la Empresa:

- Conozca que el patrimonio natural y cultural, su protección es en su conjunto un atractivo de alta jerarquía. Su degradación significaría un perjuicio económico directo sobre la actividad turística, las manifestaciones y valores patrimoniales de nuestro país.

- El conocimiento, la aceptación y la protección de los valores, creencias y tradiciones de cada localidad son un imperativo humano para mantener la cohesión de la sociedad y una condición imprescindible para el logro del desarrollo sostenible.
- Se convierta en vigilante y garante de la protección del patrimonio nacional y debe invitar a sus colaboradores y clientes a cumplir con las políticas y acciones propuestas en esta materia.

#### Prácticas recomendadas

- La empresa debe respetar el patrimonio natural y cultural que se encuentra en los alrededores a la hora de adquirir el terreno, diseñar y construir el edificio e infraestructura.
- Debe ayudar a proteger las propiedades y sitios locales que son históricamente, arqueológicamente, culturalmente o espiritualmente importantes, y no se impide el acceso de los pobladores locales a ellos.
- A los colaboradores y clientes se les brinda información e interpretación sobre los alrededores naturales, la cultura local, el patrimonio cultural y natural, asimismo se les da a conocer cuál debe ser el comportamiento adecuado mientras visitan áreas naturales, culturas vivas y sitios de patrimonio cultural y natural.
- Mantener un registro de grupos organizados que llevan a cabo actividades de protección del patrimonio natural y cultural en las zonas donde opera la empresa.
- Dar cumplimiento a la legislación vigente relacionada con este tema, por ejemplo: Ley No 6703 del 12 de enero 1982, Defensa y Conservación del Patrimonio Nacional Arqueológico, Ley No. 4711 del 13 de enero 1971, “Recomendaciones sobre la conservación de los bienes culturales que la ejecución de obras públicas o privadas pueda poner en peligro...”; Ley No. 7526 del 5 de julio 1995, “Convención sobre las medidas que deben adoptarse para prohibir e impedir la exportación e importación de propiedad ilícita de bienes culturales”, Ley No. 5980 del 24 de diciembre 1976, “Convención sobre la protección del Patrimonio Mundial, Cultural y Natural”; entre otras. Celebración del Día Internacional de Museos, 18 de mayo.

	<b>7. Cambio Climático</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>NA (*)</b>
<b>7.1</b>	La empresa realiza mediciones que le permiten cuantificar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI por sus siglas) de su operación.	2			
<b>7.2</b>	La empresa utiliza su cuantificación de emisiones GEI para trazar sus objetivos generales y específicos, logrando tener una estrategia ante el cambio climático en el desarrollo sostenible de su gestión administrativa y operativa.	3			
<b>7.3</b>	La empresa realiza proyectos o acciones y/o participa en algún programa comprometido con el cambio climático que se desarrollen en áreas vulnerables del país.	2			
<b>7.4</b>	El diseño, construcción o remodelación del inmueble vinculado al turismo procura mitigar impactos producto del cambio climático.	2			
<b>7.5</b>	La empresa utiliza proveedores de servicios de transporte que compensan, mitigan o reducen sus emisiones de GEI.	3			

7.6	La empresa sensibiliza, informa o educa sobre los efectos del Cambio Climático a sus diferentes públicos de interés.	1			
7.7	La empresa compensa el daño ambiental producido por la emisión de GEI propios de su operación y da monitoreo al destino de su compensación para garantizarse el adecuado uso.	3			
7.8	La empresa invita al visitante a ser parte de programas de compensación del daño ambiental producido por las emisiones de GEI.	2			

### ¿Por qué?

- Para poder alcanzar el objetivo de la neutralidad climática, Costa Rica está implementando una estrategia nacional de cambio climático integral y coherente con sus responsabilidades locales y globales. “Menos emisiones y más sumideros (todo proceso, actividad o mecanismo que elimine de la atmósfera un gas de efecto invernadero, un aerosol o un precursor de un GEI)” es una estrategia de mitigación apropiada, la cual se complementa con medidas de adaptación derivadas de los estudios de vulnerabilidad y riesgo. El cambio climático es una cruda realidad actual y desafortunadamente se seguirá deteriorando hasta que un acuerdo global establezca los gases de efecto invernadero en la atmósfera, las medidas de adaptación para reducir la vulnerabilidad de los diferentes sectores, regiones, comunidades y ecosistemas también deben ser de la más alta prioridad.
- Y como parte de los objetivos de cumplir con lo propuesto en la ENCC, el Sector Turismo tiene a su cargo desarrollar e implementar el Plan Estratégico de Cambio Climático, en donde el objetivo general de este Plan será lograr al 2021, que el 100% de las empresas agremiadas de este sector estén implementando prácticas medibles para la mitigación de Gases Efecto Invernadero GEI, y compensando todas las emisiones de GEI que genere su operación.
- Ahora bien, ¿Que es el efecto invernadero? El sol emite radiación hacia la tierra, parte de esa energía es devuelta al espacio nuevamente, algunos gases que están en la atmósfera atrapan una fracción de esa energía devuelta, la energía atrapada permite mantener una temperatura adecuada para desarrollar la vida en la tierra.
- Entonces el problema se da cuando aumenta la cantidad de gases que atrapan la energía en la atmósfera y la tierra se calienta más de lo debido, lo que sucede actualmente. Los gases de efecto invernadero son: el dióxido de carbono, el óxido nítrico, el metano también los gases que destruyen la capa de ozono, los cuales se producen mediante la tala y quema de bosques y residuos de cultivos, el mal manejo de desechos, el uso indebido de fertilizantes, el uso de aerosoles, algunos procesos industriales, entre otros.

### ¿Qué se espera?

#### Que la Empresa:

- Tome conciencia de la importancia de coadyuvar en el logro de los objetivos planteados en la Estrategia Nacional y el Plan Nacional del Sector Turismo para el Cambio Climático.
- Desarrolle una oportunidad de crecimiento, al desarrollar una estrategia corporativa en cambio climático, enfocada en reducir su consumo energético e incluir nuevos energéticos y materiales bajos en carbono dentro de su cadena de valor para reducir sus emisiones de gases efecto invernadero GEI y su huella de carbono. Dicha estrategia les permitirá entrar a nuevos mercados y poder comunicarlo con sus grupos de interés, lo cual es base fundamental para fortalecer su competitividad.

### Prácticas recomendadas

- Hacer esfuerzos específicos por reducir o eliminar los gases emitidos en la atmósfera, tales como CO<sub>2</sub>, generados por su actividad.
- Debe calcular la huella de carbono para realizar el aporte particular, la cual se refiere a la medida del impacto que provocan las actividades del hombre sobre el ambiente, determinada según la cantidad de gases de efecto invernadero producida GEI, la cual se mide en unidades de dióxido de carbono. En algunos casos se pueden incluir además emisiones vinculadas a la comercialización, transporte y procesamiento de productos o servicios. El calculador de huella de carbono es una herramienta cuyo objetivo consiste en estimar las emisiones de CO<sub>2</sub> producidas por el uso de energía, el transporte y otras actividades humanas.
- Algunos elementos que pueden contemplar en el Plan de Mitigación de la empresa, entre otros, están: demanda energética (gas, electricidad y combustibles fósiles), por la búsqueda del uso de energías alternativas, tecnologías eficientes, planes de reducción en el consumo energético, entre otros; consumo recurso hídrico, optar por la implementación de mecanismos para la reducción en el consumo de agua, uso de tecnología eficiente, reutilización de agua, implementación programas de ahorro; aguas residuales, implementar sistemas de tratamiento de aguas residuales adecuados por ej.: planta de tratamiento, biodigestor, entre otros; generación de desechos sólidos y líquidos, monitoreo de cantidad de desechos, reducción, programas de reciclaje; consumo de combustible fósil en el transporte, implementar un plan de compensación de los GEI producidos por el transporte terrestre, aéreo, marítimo, utilizado en su operación, evitar el uso de transporte de combustión interna.
- Existen entidades públicas y privadas que tienen iniciativas por ejemplo: Cámara Nacional de Ecoturismo, CANAECO “Viajeros con Conciencia Climática”, que es un programa de compensación de emisiones provocadas por los vuelos internacionales hacia Costa Rica; Fondo Nacional de Financiamiento Forestal, FONAFIFO, que ofrece “CSA-Viaje Limpio” que va orientado a compensar las emisiones de GEI generadas por usar combustibles fósiles del transporte aéreo en su visita a Costa Rica, Programa Bandera Azul Ecológica, entre otros.
- Invitar a los colaboradores y al turista a ser partícipe de los programas desarrollados por parte de la empresa sobre este trascendental tema.

8. Consumo de Agua		Ponderación	SÍ	NO	NA (*)
8.1	El consumo de agua es monitoreado continuamente por medio de medidores o sistemas alternativos y gracias a ello se tienen datos en forma gráfica (últimos seis meses), del consumo de agua promedio mensual por huésped y del total del establecimiento.	2			
8.2	La empresa cuenta en forma escrita, con metas en términos cuantitativos y porcentuales para el ahorro del agua.	1			
8.3	La empresa realiza revisiones periódicas de tuberías con el fin de ubicar fugas de agua y lleva un registro por escrito.	1			
8.4	La empresa utiliza dispositivos para el ahorro de agua en grifos, duchas y en loza sanitaria.	2			

<b>8.5</b>	Se ha nombrado en la empresa a un responsable de llevar el monitoreo del consumo de agua y de garantizar, la ejecución de los actividades para el ahorro de la misma.	1			
<b>8.6</b>	La empresa cuenta con análisis periódicos para asegurarse la calidad de agua y del hielo para consumo humano extendido por un ente autorizado (al menos uno por semestre).	3			
<b>8.7</b>	La empresa cuenta con un análisis semestral para asegurar la calidad del agua de la piscina (al menos uno por semestre).	3			X
<b>8.8</b>	La empresa cuenta con un procedimiento y un sistema bien administrado y controlado para suministrar cloro a la piscina cuando se requiera, según los estándares del Ministerio de Salud o en su defecto algún otro sistema alternativo que evite totalmente el uso de cloro.	2			X

#### ¿Por qué?

- Aunque con frecuencia se piensa que el agua es un recurso natural abundante e infinito, esto no es así, de todo el agua existente en el planeta sólo una fracción mínima es agua directamente utilizable y ésta se encuentra distribuida de manera poco uniforme. El 97% del agua de nuestro planeta es salada y se encuentra en mares u océanos y el 3% restante es agua dulce. De esta cantidad, el 77.6% está concentrada en los casquetes polares y los glaciares, es agua profunda inaccesible o se halla en la atmósfera, por lo que sólo está disponible para el consumo humano el 0.6% del total.
- En los últimos 30 años, la actividad humana ha tenido efectos negativos sobre el ciclo del agua, debido principalmente a tres causas: la modificación de la superficie terrestre, la contaminación y la sobreexplotación del recurso

#### ¿Qué se espera?

##### Que la Empresa:

- Conozca la cantidad de agua que la empresa consume en su operación y genere acciones para lograr disminuir el nivel de consumo.
- Utilice medidor o medidores para monitorear el consumo de agua y tenga la ubicación de los mismos.
- Evidencie un registro de datos de consumo de agua mensual al menos de los últimos seis meses, indicando año, mes y unidad de medida.
- Compruebe que ha establecido metas en términos cuantitativos y porcentuales para un período determinado, tomando en cuenta la información generada en el registro de datos de consumo de agua.
- Realice revisiones periódicas para ubicar posibles fugas y proceda a su reparación, llevando un control por escrito de las mismas que permita dar seguimiento.
- Utilice dispositivos para el ahorro de agua en equipo convencional (grifos, duchas e inodoros) o instale equipo eficiente.
- Realice el monitoreo de la calidad del agua y el hielo para consumo humano, al menos un análisis semestral.
- Realice el monitoreo de la calidad del agua de la piscina, al menos un análisis semestral.
- Utilice concentraciones mínimas de cloro para tratamiento de piscina/s, minimizando el posible impacto negativo a los usuarios y al

medio ambiente, en el caso en que se utilice el tratamiento tradicional para tratamiento del agua de la/s piscinas.

- Lleve un control en la cloración de la piscina de forma regulada y por escrito.

#### **Prácticas recomendadas**

- **Monitoree el consumo de agua:**
- El monitoreo es una función continua cuyo principal objetivo es proporcionar a los interesados, indicaciones tempranas de progreso, o de la falta de progreso, en el logro de metas planteadas.
- La evaluación del consumo de agua independientemente de la fuente de abastecimiento de agua que utilice (pozo o naciente propia, acueducto rural, acueducto municipal o de Acueductos y Alcantarillados) debe ser un ejercicio que evalúe de manera constante y objetiva los progresos hacia un resultado. La evaluación no es un acontecimiento aislado, implica análisis de alcance y profundidad diferentes, que se lleva a cabo en distintos momentos como respuesta a las necesidades cambiantes de conocimiento y aprendizaje durante el proceso de conseguir un determinado resultado.
- Es importante mantener el registro de consumos para el o los medidores que tenga la empresa y graficar los datos con el fin de poder valorar los mismos y tomar decisiones y acciones a seguir o modificar las existentes.
- **Establezca metas en términos cuantitativos y porcentuales:** establezca metas alcanzables tomando en consideración las variables resultado del análisis de los datos recopilados de consumo y las acciones y campañas de ahorro ejecutadas.
- **Utilice dispositivos para el ahorro de agua:** los dispositivos economizadores de agua, utilizados para modificar los consumos de grifos y equipos en los que se aplican, evitan sustituir los equipos existentes y optimizan el consumo. Los dispositivos de bajo consumo de agua son muy diversos.
- Los reductores de caudal se pueden incorporar en las tuberías de los lavabos o duchas para impedir que el consumo de agua exceda un consumo fijado
- Los aireadores se pueden enroscar en los caños de los grifos, para incorporar aire al chorro de agua y así reducir el consumo sin ningún perjuicio para el usuario
- La colocación de ladrillos o de botellas plásticas rellenas de arena dentro de los tanques, no es salida apropiada, sin embargo, si se tienen instalados inodoros tradicionales con volúmenes de descarga de entre 15 y 22 litros cada vez, se podrían utilizar dispositivos ahorradores caseros para disminuir el consumo de agua, tales como botellas en el interior de los tanques de inodoros, las cuales deben estar llenas con agua y/o arena y cerradas con su tapa hermética. Deben colocarlas de pie en ambos lados del tanque del inodoro teniendo cuidado que no interrumpen el libre funcionamiento de los accesorios internos. Comprobar que al bajar la palanca se produzca un arrastre de sólidos en forma adecuada. La cantidad de botellas a introducirse, varía de acuerdo al tamaño del tanque.
- Actualmente hay cierto tipo de grifos o llaves que cuentan con dispositivos de ahorro, cierre automático del flujo de agua (muy utilizado en lavamanos, orinales e inodoros; otros cuentan con un sistema combinado de aireación, el cual produce un caudal menor al normal y en el caso de los inodoros hay en el mercado inodoros que descargan menos agua, entre las opciones de tanque de descarga hoy existen modelos que gastan menos de 6 litros, otros modelos permiten descargar por partes, dependiendo del uso, si es solo líquido o si lleva sólidos.
- **Realice análisis de la calidad de agua, hielo y piscina:** independientemente de la fuente de abastecimiento de agua que utilice

(pozo o naciente propia, acueducto rural, acueducto municipal o de Acueductos y Alcantarillados), realice al menos una vez cada seis meses, análisis bacteriológico de laboratorio en el agua y hielo de consumo interno para garantizarle a los usuarios la potabilidad del líquido.

- En los casos que la empresa se abastezca de agua proveniente de pozos privados (que pueden estar con un estándar menor de calidad), es importante informar a los usuarios que no pueden tomarla directamente de los grifos, y que deben hacerlo en los lugares y fuentes que indique la Administración
- Al igual que al agua de consumo, realice al menos una vez cada seis meses, análisis bacteriológico de laboratorio en el agua de piscina/s, para garantizar un servicio de calidad.
- Revisar la normativa relacionada: Decreto Ejecutivo No. 35309-S “Reglamento sobre Manejo de Piscinas” del 30 de marzo 2009, publicado en La Gaceta No. 127 del 2 de julio 2009, Ley de Aguas No. 276 del 26 de agosto 1949; Decreto Ejecutivo No. 25991-S “Reglamento Calidad del Agua Potable” del 14 de abril 1997, Ley No. 7554 del 4 de octubre 1994 “Ley Orgánica del Ambiente”, Ley 5516 del 28 de mayo 1974; entre otras.

9. Consumo de Energía		Ponderación	SÍ	NO	NA (*)
9.1	El consumo de energía es monitoreado continuamente por medio de medidores de forma tal que permita llevar un registro mensual de datos en forma gráfica (últimos seis meses), del consumo de energía, por promedio mensual por huésped y general.	2			
9.2	La empresa cuenta en forma escrita, con metas en términos cuantitativos y porcentuales para el ahorro de la energía.	1			
9.3	Se ha nombrado en la empresa a un responsable de llevar el monitoreo del consumo de energía y de garantizar, la ejecución de los actividades para el ahorro de la misma.	1			
9.4	La empresa está utilizando en la mayoría de sus áreas, la iluminación natural para disminuir el gasto energético.	1			
9.5	Existe un programa de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones eléctricas de la empresa.	2			
9.6	Existe un programa formal de ahorro de energía que incluyan acciones permanentes.	2			
9.7	Existe una campaña informativa, inclusiva y participativa dirigida a colaboradores, huéspedes y otros públicos de interés.	3			
9.8	La empresa está utilizando fuentes de energía alternativa para iluminación, calentamiento o precalentamiento de agua, como el bombeo u otras.	3			
9.9	El establecimiento cuenta con un inventario escrito de luminarias en donde al menos el 80% son de bajo consumo.	1			

9.10	Se utilizan dispositivos tales como apagado automático, interruptores de presencia, desactivado de circuitos, entre otros.	2			
9.11	La empresa utiliza nuevas tecnologías para el ahorro de energía en refrigeración, y equipo de lavandería.	1			
9.12	La empresa está utilizando algún sistema de energía alternativa (celdas fotovoltaicas, energía eólica, hidráulica, biodigestores u otros sistemas alternativos).	3			
9.13	Los tanques de agua caliente y sus tuberías expuestas están recubiertos con material aislante para evitar pérdidas de calor.	1			
9.14	Se está haciendo uso de sistemas adecuados y nuevas tecnologías para aumentar la eficiencia en el sistema de aire acondicionado y eliminar las emisiones de GEI.	2			
9.15	Existe un estricto programa de control de fugas de aire y de gas en los sistemas de refrigeración y aire acondicionado.	1			
9.16	En la lavandería, se aprovecha el calor solar para el secado de la ropa, en áreas debidamente acondicionadas para este propósito.	2			

#### ¿Por qué?

En la actualidad el uso de la energía es vital para el funcionamiento de la actividad humana, pero debe tenerse la responsabilidad de utilizarla racionalmente, pues la producción de parte de esa energía tiene un costo muy alto, sobre todo si se emplean de manera complementaria derivados de combustibles fósiles como petróleo, gas y carbón, que son recursos no renovables.

#### ¿Qué se espera?

##### Que la Empresa:

- Monitoree la cantidad de energía que la empresa consume en su operación y genere acciones para lograr disminuir el nivel de consumo.
- Demuestre el uso de medidor o medidores para monitorear el consumo de energía y la ubicación de los mismos.
- Presente un registro de datos de consumo de energía mensual al menos de los últimos seis meses, indicando año, mes y unidad de medida.
- Demuestre que se ha establecido metas en términos cuantitativos y porcentuales para un período determinado, tomando en cuenta la información que generada en el registro de datos de consumo de energía.
- Tenga una persona encargada del monitoreo de consumo de energía y una serie de medidas tendientes a disminuir el consumo.
- Muestre que la empresa posee edificaciones que permitan el ingreso de luz y ventilación natural.
- Presente un Programa de Mantenimiento Preventivo que permite detectar fallos repetitivos, disminuir los puntos muertos por paradas, aumentar la vida útil de equipos, disminuir costos de reparaciones, además de detectar puntos débiles en la instalación.

- El mantenimiento preventivo en general se ocupa en la determinación de condiciones operativas, de durabilidad y de confiabilidad de un equipo, este tipo de mantenimiento ayuda a reducir los tiempos que pueden generarse por mantenimiento correctivo.
- La finalidad del mantenimiento preventivo es: encontrar y corregir los problemas menores antes de que estos provoquen fallas. El mantenimiento preventivo puede ser definido como una lista completa de actividades, todas realizadas por; usuarios, operadores, y mantenimiento, para asegurar el correcto funcionamiento de la planta, edificios, máquinas, equipos, tuberías, entre otros.
- Demuestre la existencia de acciones dirigidas a invitar a los huéspedes y colaboradores a participar en las medidas e iniciativas tendientes a disminuir el uso de energía.
- Evidencie el uso de sistemas alternativos para el calentamiento de agua, por ejemplo: energía eólica (producida por el movimiento del viento), energía solar (utiliza la radiación solar), biomasa (utiliza la descomposición de residuos orgánicos).
- Evidencie el uso de sistemas alternativos para iluminación, por ejemplo: energía eólica (producida por el movimiento del viento), energía solar (utiliza la radiación solar), biomasa (utiliza la descomposición de residuos orgánicos).
- Demuestre por medio del levantamiento de un inventario, el uso de luminarias de bajo consumo al menos en 80% de las necesidades de la empresa.
- Utilice dispositivos que permiten el apagado de luminarias y equipos eléctricos cuando su uso no es necesario.
- Utilice en tuberías y tanques de agua caliente materiales que contribuyan al aislamiento térmico que contribuyan a disminuir el consumo de energía.
- Escoja el tipo de aire acondicionado más adecuado para las edificaciones existentes.
- Aproveche el calor solar y el viento para el secado, evitando en la medida de lo posible el uso de secadoras eléctricas o accionadas por gas.

#### Prácticas recomendadas

- **Monitoree el consumo de energía:**
- El monitoreo es una función continua cuyo principal objetivo es proporcionar a los interesados, indicaciones tempranas de progreso, o de la falta de progreso, en el logro de metas planteadas.
- **La evaluación** del consumo de energía debe ser un ejercicio que evalúe de manera constante y objetiva los progresos hacia un resultado. La evaluación no es un acontecimiento aislado, implica análisis de alcance y profundidad diferentes, que se lleva a cabo en distintos momentos como respuesta a las necesidades cambiantes de conocimiento y aprendizaje durante el proceso de conseguir un determinado resultado.
- Es importante mantener el registro de consumos para el o los medidores que tenga la empresa y graficar los datos con el fin de poder valorar los mismos y tomar decisiones y acciones a seguir o modificar las existentes.
- **Establezca metas en términos cuantitativos y porcentuales:** establezca metas alcanzables tomando en consideración las variables resultado del análisis de los datos recopilados de consumo y las acciones y campañas de ahorro ejecutadas.
- Designe un responsable: para que un programa de ahorro se desarrolle de forma adecuada, es necesario que haya una persona encargada y responsable del mismo (a pesar de ser todos responsables del buen uso que se le da a la energía) y que el mismo le de seguimiento.

- Utilice al máximo la luz y ventilación natural: los insumos que provee la naturaleza son más baratos y menos contaminantes. La luz y ventilación natural son recursos que se deben utilizar al máximo para iluminar y crear ambientes agradables en las edificaciones de los establecimientos de hospedaje.
- Desarrolle un Programa de Mantenimiento: el Mantenimiento Preventivo asegura un funcionamiento eficiente del equipo eléctrico permitiendo el uso adecuado de la energía y el ahorro de la misma.
- Diseñe una campaña de ahorro en el consumo de energía: promueva el apagado de luces cuando su uso no es estrictamente necesario. Se pretende que se brinde información al colaborador y se invite a los huéspedes para que colaboren en el ahorro de energía.
- Utilice sistemas alternativos para el calentamiento o precalentamiento de agua: el consumo de energía para calentar el agua en una empresa de hospedaje representa un porcentaje bastante alto, es por esto que es recomendable la utilización de energías alternativas.
- Utilice sistemas alternativos para iluminación: el consumo de energía para iluminación en una empresa de hospedaje representa un porcentaje bastante alto, es por esto que es recomendable la utilización de energías alternativas.
- Dependiendo de las condiciones topográficas y climatológicas y según las posibilidades de cada empresa es viable el uso de:
  - Energía hidroeléctrica propia (si la propiedad tiene ríos con cierto caudal que permitan instalar plantas que puedan dar abasto a la demanda de las instalaciones).
  - Energía solar (por paneles para generación fotovoltaica o para calentadores de agua), en cualquier parte del país, pero convenientemente en regiones con mayor porcentaje de horas de sol.
  - Energía eólica (por molinos de viento) para alimentar turbinas que provean de luz las instalaciones.
  - Energía por biogás, ya sea por un biodigestor utilizando desechos orgánicos o por materia fecal, lo que puede instalarse en propiedades rurales, preferiblemente en aquellas donde existen actividades agropecuarias.
- Utilice sistemas de iluminación eficientes: la utilización de bombillos del tipo eficiente es una forma de ahorrar tanto para la administración de la empresa como para la sociedad.
- Utilice dispositivos con nuevas tecnología: el uso de tecnología que permita el apagado automático de equipo eléctrico debe verse como una inversión a mediano y largo plazo y como parte fundamental de la Sostenibilidad.
- Utilice materiales aislantes de calor en tanque y tuberías: la utilización de materiales que permitan aislar el calor en las tuberías y tanques de almacenamiento para el agua caliente, es esencial para el ahorro de energía.
- Utilice nuevas tecnologías en aire acondicionado y equipo de refrigeración: en un establecimiento de hospedaje, el gasto de energía por aire acondicionado y refrigeración representa un alto porcentaje. La eficiencia en los sistemas de enfriamiento no se enfoca solamente a la tecnología utilizada, es además importante el diseño y ubicación de los mismos ya que aires acondicionados ubicados a nivel del piso producen un descontrol térmico por la mayor densidad del aire frío, disminuyendo la eficiencia de estos sistemas y aumentando el consumo de energía.
- Utilice el sol y el aire: disminuir el consumo de energía por el uso de secadoras en lavandería, se logra utilizando espacios destinados para secar al calor del sol y el viento, ropa y otro tipo de prendas utilizados en la operación que necesitan de lavado.
- Conocer acerca del Programa de Eficiencia Energética del Área de Conservación de Energía de la Unidad Estratégica de Negocios de Servicio al Cliente, del Instituto Costarricense de Electricidad y el otro Programa del Depto. de Eficiencia Energética de la

<p>Dirección de Conservación de Energía de la Compañía Nacional de Fuerza y Luz.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar la normativa relacionada: ley No. 7447 “Regulación y Uso Racional de la Energía”, del 3 de noviembre 1994; Ley No. 449 “Orgánica del Instituto Costarricense de Electricidad”, Ley No. 7200 “Generación Eléctrica Autónoma o Paralela”; Ley No. 7788 “Biodiversidad”; Ley No. 7414 “Convención Marco de la ONU sobre Cambio Climático”, entre otras.</li> </ul>					
	<b>10. Manejo de Residuos y Desechos, Orgánicos e Inorgánicos</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>NA (*)</b>
<b>10.1</b>	La producción de desechos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) en cuanto a cantidad y composición es monitoreada continuamente.	1			
<b>10.2</b>	Existe un programa formal de manejo de residuos sólidos y líquidos que incluyan acciones permanentes.	2			
<b>10.3</b>	Existe una campaña informativa, inclusiva y participativa dirigida a colaboradores, huéspedes y otros públicos de interés.	3			
<b>10.4</b>	Existe un plan (en términos cuantitativos) en el cual se estipulan las metas de reducción en la cantidad de desechos producidos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) que el establecimiento se ha planteado.	2			
<b>10.5</b>	Existe en la empresa un responsable y un cronograma de ejecución de actividades para la reducción de desechos producidos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) que es conocido por todos los colaboradores, clientes y otros públicos de interés.	1			
<b>10.6</b>	Existe un sitio acondicionado (con normas de higiene y seguridad) en el cual se realiza la separación y almacenamiento final de los desechos producidos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables).	2			
<b>10.7</b>	La empresa participa en un programa de reciclaje, con residuos debidamente clasificados.	3			
<b>10.8</b>	La empresa verifica y garantiza que la recolección y disposición final de los desechos y residuos reciclables y no reciclables se hace en forma adecuada.	1			
<p><b>¿Por qué?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se llama residuo a cualquier tipo de material que esté generado por la actividad humana y que está destinado a ser desechado. Diariamente se tiran a la basura gran cantidad de cosas que podrían ser reutilizadas o seguir siendo bienes valiosos; muchos residuos se pueden reciclar si se dispone de las tecnologías adecuadas y el proceso es económicamente rentable.</li> <li>Una buena gestión de los residuos persigue no perder el valor económico y la utilidad que pueden tener muchos de ellos y usarlos como materiales útiles en vez de tirarlos.</li> <li>El continuo aumento de la cantidad de residuos que se generan está provocando importantes problemas. Entre los bienes que se utilizan cada vez hay más objetos que están fabricados para durar unos pocos años y después ser sustituidos por otros y que no compensa arreglar porque resulta más caro que comprar uno nuevo.</li> </ul>					

- Muchos productos, desde los pañuelos o servilletas de papel, hasta las maquinillas de afeitar, los pañales, o las latas de bebidas, están diseñados para ser usados una vez y luego desechados. Se usan las cosas y se desechan en grandes cantidades, sin que haya conciencia clara, en muchos casos, de que luego algo hay que hacer con todos estos residuos.
- El problema se agrava porque la creciente actividad genera muchos productos que son tóxicos o muy difíciles de incorporar a los ciclos de los elementos naturales. En varias ocasiones los productos químicos acumulados en vertederos que después han sido recubiertos de tierra y utilizados para construir viviendas sobre ellos han causado serios problemas, incluso dañando la salud de las personas.
- No hay solución única y clara a este problema. El reciclaje es la opción mejor desde el punto de vista ambiental pero tiene sus límites. En el momento actual se combina con plantas de tratamiento, vertederos e incineradoras, aunque no se debe olvidar que una actuación imprescindible es la de reducir las cantidades de residuos producidos.
- Establecer planes de manejo de los desechos sólidos es una necesidad para evitar que la problemática aumente con el incremento del turismo. Las empresas turísticas deben contribuir con esta situación, puesto que son algunas de las que mayor cantidad de desechos producen.

### ¿Qué se espera?

#### Que la Empresa:

- Recopile información sobre la cantidad y tipo de desechos que se producen en la empresa. La empresa debe vigilar constantemente cómo se producen los desechos, comenzando con saber cuánto se produce, llevando una estadística de la cantidad y composición de los mismos.
- Desarrolle un Plan de Manejo interno para lograr disminuir la cantidad de desechos producidos.
- Demuestre la existencia de acciones dirigidas a invitar a los huéspedes y colaboradores a participar en las medidas e iniciativas tendientes a disminuir la producción de desechos tanto en las instalaciones de la empresa como fuera del mismo.
- Demuestre que se ha establecido metas en términos cuantitativos y porcentuales para un período determinado, tomando en cuenta la información que generada en el registro de datos de producción de desechos producidos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) que el establecimiento se ha planteado.
- Tenga una persona encargada del monitoreo de producción de desechos producidos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) y una serie de medidas tendientes a disminuir la producción de los mismos.
- Posea un sitio dispuesto para realizar la separación de los desechos producidos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) en áreas y depósitos alejados de los sitios de circulación de los turistas, evitando que los vientos trasladen olores hasta los demás sitios utilizados por los visitantes. Es importante que los lugares destinados al almacenamiento antes de su recolección de los desechos estén techados y aislados de animales.
- Participe en Programas de Reciclaje que tenga como objeto la recuperación, de forma directa o indirecta, de los componentes que contienen los residuos. Estos Programas deben tender a lograr la conservación de los recursos naturales, disminución del volumen de residuos que hay que eliminar y protección al medio ambiente.
- Se cerciore que el destino final de los desechos producidos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) no afecte al medio ambiente y a comunidades cercanas del sitio de disposición final, comprobando el tratamiento que se le da a los mismos.

### Prácticas recomendadas

- **Monitoree la producción de desechos:** el monitoreo es una función continua cuyo principal objetivo es proporcionar a los interesados, indicaciones tempranas de progreso, o de la falta de progreso, en el logro de metas planteadas.
- Es importante mantener el registro de desechos producidos (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) y graficar los datos con el fin de poder valorar los mismos y tomar decisiones y acciones a seguir o modificar las existentes.
- El monitoreo se debe ejecutar con la participación del personal de las empresas, así como también con la colaboración de los visitantes, bajo la coordinación de personas responsables.
- Los desechos pueden ser medidos en unidades de volumen (bolsas de un mismo tamaño y capacidad) o por peso (en kilogramos), de manera que se pueda ir monitoreando si el objetivo de ir reduciéndolos se va cumpliendo en los plazos previstos en un Plan de Manejo.
- **Diseñe un Plan de Manejo en el que debe tomar en cuenta aspectos como:** 1) saber cuánta basura se produce, 2) qué tipo de basura se genera, 3) cómo puede separarse y clasificarse, 4) cómo debe almacenarse, 5) dónde debe disponerse al final, 6) quiénes deben participar en este esfuerzo, 7) cómo se motiva esta participación, 8) qué desechos pueden reutilizarse.
- Informe e incentive al visitante y colaboradores a participar en el programa de disminución de desechos que la empresa ha diseñado, informándole de los tipos de residuos existentes (orgánicos, inorgánicos, reciclables y no reciclables) y en la medida de lo posible los períodos de degradación de los principales desechos.
- **Establezca metas en términos cuantitativos y porcentuales:** establezca metas alcanzables tomando en consideración las variables resultado del análisis de los datos recopilados de producción de desechos y las acciones y campañas de disminución de residuos.
- **Designe un responsable:** para que un programa de disminución de desechos se desarrolle de forma adecuada, es necesario que haya una persona encargada y responsable del mismo (a pesar de ser todos responsables) y el respectivo seguimiento.
- **Acondicione un sitio:** para almacenar los desechos (excepto los orgánicos) antes de ser recolectados, disponga un sitio en el Hotel con las condiciones sanitario ambientales adecuadas.
- **Desarrolle y/o participe en Programas de Reciclaje:** los programas de reciclaje y reutilización pueden ser internos o externos, la finalidad es la recuperación de los desechos reusables.
- **Garantice la disposición final de los desechos:** la problemática de los desechos no termina en la puerta del Hotel cuando el camión se lleva los desechos, es responsabilidad de la empresa velar por que el destino final de los desechos se esté haciendo en los sitios que reúnan las condiciones adecuadas para este fin, tales como rellenos sanitarios o vertederos debidamente autorizados. Este punto debe cumplirse siempre, sin importar que la recolección y disposición esté a cargo del propio Hotel, de una empresa privada o de la Municipalidad respectiva.
- Dar cumplimiento a la legislación vigente relacionada con este tema, por ejemplo entre otras; Gestión Integral de Residuos, Ley No. 8839 publicada en La Gaceta No. 135 del 13 de julio 2010; Reglamento sobre Manejo de Residuos Sólidos Ordinarios, Decreto Ejecutivo No. 36093-S publicado en La Gaceta No. 158 del 16 de agosto 2010.

11. Aguas Residuales	Ponderación	SI	NO	NA (*)
----------------------	-------------	----	----	--------

11.1	La empresa utiliza algún sistema de tratamiento biológico para aguas grises residuales, incluyendo trampas de grasa.	2			
11.2	La empresa trata sus aguas residuales.	1			
11.3	La empresa mantiene por escrito un estricto control con reportes mínimo semestrales que identifiquen controles idealmente diarios sobre la composición de sus aguas residuales en forma de registros	3			
11.4	La empresa cuenta con la Certificación de la Calidad de Aguas Residuales otorgada por la autoridad competente.	2			
11.5	Las aguas pluviales son manejadas en forma adecuada, sin producir alteración en el medio ambiente u optimizando su uso según la región geográfica donde se encuentre el establecimiento.	2			
11.6	La empresa forma parte de algún proceso o norma de gestión ambiental en caso de que exista, en la zona costera, área de montaña o ciudad.	3			X
<p><b>¿Por qué?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El término <b>agua residual</b> define un tipo de agua que está contaminada con agentes contaminantes (sustancias fecales y orina), procedentes de desechos orgánicos humanos o animales. Su importancia es tal que requiere sistemas de canalización, tratamiento y desalojo. Su tratamiento nulo o indebido genera graves problemas de contaminación.</li> <li>• A las aguas residuales también se les llama aguas <b>servidas, fecales o cloacales</b>. Son residuales ya que después de haber sido usada el agua, constituyen un residuo, algo que no sirve para el usuario directo; y cloacales porque son transportadas mediante cloacas, nombre que se le da habitualmente al colector. El término <b>aguas negras</b> también es equivalente debido a la coloración oscura que presentan.</li> <li>• Todas las aguas naturales contienen cantidades variables de otras sustancias en concentraciones que varían de unos pocos mg/litro en el agua de lluvia, a cerca de 35 mg/litro en el agua de mar. A esto hay que añadir, en las aguas residuales, las impurezas procedentes del proceso productor de desechos, que son los propiamente llamados vertidos. Las aguas residuales pueden estar contaminadas por desechos urbanos o bien proceder de los variados procesos industriales.</li> <li>• La composición y su tratamiento pueden diferir mucho de un caso a otro. El <b>tratamiento de aguas residuales</b> consiste en una serie de procesos físicos, químicos y biológicos que tienen como fin eliminar los contaminantes físicos, químicos y biológicos presentes en el agua efluente del uso humano. El objetivo del tratamiento es producir agua limpia (o efluente tratado) o reutilizable en el ambiente y un residuo sólido o fango (también llamado biosólido o lodo) convenientes para su disposición o reúso.</li> <li>• Las aguas residuales pueden ser tratadas dentro del sitio en el cual son generadas (por ejemplo: plantas de tratamiento, tanques sépticos u otros medios de depuración) o bien pueden ser recogidas y llevadas mediante una red de tuberías - y eventualmente bombas - a una planta de tratamiento municipal.</li> <li>• Típicamente, el tratamiento de aguas residuales comienza por la separación física inicial de sólidos grandes (basura) de la corriente de aguas domésticas o industriales empleando un sistema de rejillas (mallas), aunque también pueden ser triturados esos</li> </ul>					

materiales por equipo especial; posteriormente se aplica un desarenado (separación de sólidos pequeños muy densos como la arena) seguido de una sedimentación primaria (o tratamiento similar) que separe los sólidos suspendidos existentes en el agua residual.

### ¿Qué se espera?

#### Que la Empresa:

- Utilice catalizadores biológicos (bacterias y/o microorganismos) en los sistemas de tratamiento biológico para mejorar la capacidad de degradar la materia orgánica.
- Tenga funcionando un sistema de tratamiento de aguas residuales para evitar su disposición en crudo en las aguas nacionales, minimizando impactos negativos ambientales.

Algunos sistemas de tratamiento por ejemplo:

- **Plantas de Tratamiento:** son instalaciones donde a las **Aguas Residuales** se les retiran los contaminantes, para hacer de ella un agua sin riesgos a la salud y al medio ambiente al disponerla en un cuerpo receptor natural (mar, ríos o lagos) o por su reuso en otras actividades de nuestra vida cotidiana con excepción del consumo humano (no para ingerir o aseo personal).

Existen diferentes sistemas de plantas de tratamiento de agua:

- El sistema aeróbico el cual utiliza estanques de sedimentación y oxidación al aire libre. Las ventajas de este sistema son la economía de operación ya que no requiere de químicos o ingreso de energía y además la producción de biogás el cual se puede utilizar en diversas actividades.
- El sistema anaeróbico el cual es muy compacto, cerrado y no desprende olores al medio ambiente. Una característica importante de digestión anaerobia es la producción de los biogás, que se pueden utilizar en los generadores para la producción de la electricidad y/o en las calderas para los propósitos de la calefacción.
- **Tanques Sépticos:** un tanque séptico es aquella fosa que recibe y trata las aguas servidas que provienen de una edificación. En esta fosa la parte sólida de las aguas servidas es separada por un proceso de sedimentación, y a través del denominado “proceso séptico” se estabiliza la materia orgánica de esta agua para lograr transformarla en un barro inofensivo.

Por lo general, un tanque séptico se construye a partir de una gran caja de forma rectangular, que posee uno o más compartimientos que se encargan de recibir los excrementos y las aguas grises. Lo más común es que estos tanques se encuentren enterrados y cubiertos por una capa de concreto. Su principal objetivo es reciclar las aguas servidas, eliminando los desechos sólidos en un lapso de entre uno y tres días.

Debido a que estas fosas poseen una concentración altísima de material orgánico y organismos patógenos (que pueden ser causantes de diversas enfermedades e infecciones), es necesario que sean herméticos, duraderos y de estructura muy estable, sin embargo, es necesario que cuenten con una tapa a través de la cual se puedan realizar tareas de inspección y vaciado, además, debido a los gases que del tanque emanan, es recomendable que se instale un tubo de ventilación

- Monitoree la composición y la calidad de las aguas residuales con base en los estándares fijados para este propósito.
- Posea la Certificación de Calidad de Aguas Residuales emitido por las entidades oficiales.
- Realice la recolección de las aguas de lluvia por algún sistema de canalizaciones u otros sistemas que hacen regresar el agua al terreno natural sin producir efectos negativos de erosión.

#### Prácticas recomendadas

- **Utilice un sistema de tratamiento de aguas residuales:** los sistemas de tratamiento son procesos físicos, químicos y/o biológicos cuya finalidad es mejorar la calidad del agua residual a la que se aplican, con el fin de que pueda tener otros usos o que se devuelva a la naturaleza en las mejores condiciones posibles de manera que se integre nuevamente en forma de acuíferos.
- **Mantenga un estricto control sobre la composición de las aguas residuales:** realice análisis físico-químicos de aguas residuales tratadas por medio de un Laboratorio habilitado con el fin de constatar que no se está contaminando el medio ambiente al menos una vez por semestre para cada uno de los sistemas de tratamiento dentro de las instalaciones.
- Presente reportes operacionales según lo establece el Reglamento de Vertido y Reuso de Aguas Residuales (Decreto Ejecutivo No. 33601-MINAE-S, publicado en el Alcance No. 8 a La Gaceta No. 55, del 19 de marzo 2007), es obligación de todo ente generador (entendiéndose por él toda persona física o jurídica, pública o privada, responsable del reuso de aguas residuales, o de su vertido en un cuerpo receptor o alcantarillado sanitario), el presentar Reportes Operacionales.
- **Dichos reportes deberán ser presentados ante el Departamento de Control Ambiental del Ministerio de Salud (si el vertido se practica en un cuerpo receptor o si las aguas son reusadas) o al Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados y a la institución que administra el alcantarillado sanitario (si el vertido se practica en una conducción de este tipo).**
- **Solicite la Certificación de Aguas Residuales en la autoridad pertinente:** se deben cumplir con los parámetros físico-químicos para que sea otorgado el Certificado de Calidad de Aguas Residuales por el Ministerio de Salud en el caso de plantas de tratamiento que depositan sus aguas tratadas a un efluente o por Acueductos y Alcantarillados en caso de Alcantarillado Sanitario Municipal.
- **Utilice sistemas adecuados para el buen manejo de aguas pluviales:** canoas, bajantes, drenaje, tuberías, cunetas en cemento o utilización de piedra viva se consideran acciones adecuadas para que las aguas pluviales no causen erosión del suelo ni inundaciones.

Ámbito Planta de Servicio					
	12. Formulación de Políticas y Procesos	Ponderación	SI	NO	NA (*)
12.1	La empresa ha establecido su misión y visión.	1			
12.2	La empresa ha diseñado un Manual (o documento similar) en el que se define su misión, visión y políticas desde la perspectiva de la Sostenibilidad (considerando aspectos ambientales, sociales y económicos)	3			

12.3	La empresa tiene un plan estratégico en el que se definen los objetivos, planes y acciones a desarrollar desde el punto de vista de sostenibilidad.	2			
12.4	La empresa revisa y verifica periódicamente la efectividad de su plan estratégico y este es difundido y conocido por todos sus directores, gerentes, supervisores, jefes y demás colaboradores de la empresa.	1			
12.5	El establecimiento tiene un sistema de calidad para sus servicios que incluye revisión periódica de los mismos y la no comercialización de ningún tipo de servicio con prohibiciones legales.	2			
12.6	El establecimiento tiene una política formal para la selección de proveedores que incluya lineamientos de sostenibilidad.	1			
12.7	Existen mecanismos o políticas internas para cumplir con la legislación aplicable a la empresa, la cual es divulgada a su personal, proveedores y públicos de interés, tales como Ley 7600, Código de Conducta, entre otros.	2			

#### ¿Por qué?

El concepto de administración proviene del latín **ad**, que significa dirección para o tendencia para y **minister**, que significa obediencia y subordinación. En estos términos y etimológicamente la palabra sugiere de alguien que realiza una función para otro en una relación de obediencia y subordinación.

Cada una de las fases del proceso administrativo tiene una definición conceptual que busca delimitar su ámbito y consecuentemente facilita su comprensión. Estas fases se definen como:

- **Planificación:** se refiere a un conjunto de actividades orientadas a buscar la racionalidad en la toma de decisiones en el corto (1 año), mediano (entre 1 y 5 años) y largo plazo (más de 5 años). Usualmente la planificación de corto plazo se denomina planificación operativa y la planificación de largo plazo como planificación estratégica. En dicha planificación se definen los objetivos y políticas generales de la empresa.
- **Organizar:** esta comprende el diseño de la estructura (usualmente se representa en un organigrama) de la empresa. La fase organizar debe proporcionar claridad en los elementos materiales y sociales que le permitirán operar.
- **Dirección:** se refiere a la capacidad para orientar a las personas en el cumplimiento de los objetivos de la empresa. Los mandos altos y medios difieren dentro y entre las organizaciones; esto se explica principalmente por la forma en la cual las personas con estos puestos ejercen su liderazgo (capacidad para influir en otros), sobre el resto de las personas que forman parte de la empresa.
- **Coordinación:** es la forma en la cual las actividades de la empresa tienen armonía en su ejecución de modo que faciliten el trabajo y se obtengan los resultados esperados.
- **Control:** se verifica que todas las actividades se ejecuten de conformidad con los planes operativos y que haya consonancia con el plan estratégico. Esta parte del proceso permite identificar errores y debilidades en la ejecución de las actividades, a fin de realizar las acciones correctivas necesarias, que optimicen los recursos y permitan la consecución de los objetivos.

Entonces se dice que la filosofía de la empresa está determinada por un conjunto de postulados o principios básicos que definen su quehacer y delimitan su relación con el entorno. La filosofía se expresa en términos de la visión y misión que plantea para sí misma.

La misión y las políticas son guías de acción que unifican la actividad de la empresa, las cuales son necesarias para maximizar el uso adecuado de los recursos que la empresa está utilizando.

### ¿Qué se espera?

#### Que la Empresa:

- Cuente con una estructura organizacional y manuales que sirvan como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir de manera ordenada y sistemática tanto la información como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñen mejor sus tareas.
- Que cuente con misión, visión, políticas, objetivos y metas que faciliten y orienten las actividades a realizar en todos los campos de la empresa para el logro de un desarrollo sostenible.

Algunas características que debe tener el planteamiento de la **misión**:

- **Simplicidad:** debe ser simple, en lenguaje claro y preciso. Una misión que puede ser expresada fácilmente es más probable ser recordada y tener la resonancia esperada en los que la conocen.
- **Honesta y Realista:** es evidentemente perjudicial publicar una misión que se encuentra en desacuerdo con las actividades de la empresa. Puede incluir en su misión su preocupación por el medioambiente, la parte social y cultural, pero si sus operaciones diarias reflejan lo contrario, los resultados pueden ser muy perjudiciales, debido a que los colaboradores y clientes de inmediato percibirán que lo que se predica, no se está cumpliendo en la práctica.
- **Comunicar expectativas y ética:** la misión debe definir las metas del negocio y adicionalmente las metodologías seleccionada para conseguirlas. debe incluir los principios generales a los cuales se espera que los trabajadores adhieran y practiquen. Debe incluir adicionalmente a lo que se obliga la empresa para con su personal, sus clientes y la comunidad donde se encuentra operando.
- **Actualización Periódica:** la misión debe experimentar revisión y mejora continua para asegurar que sigue siendo útil y corresponde a la realidad actual de la empresa.

La misión contesta la pregunta **¿Cuál es nuestra razón de ser?**

Algunas características que debe tener el planteamiento de la **visión**:

- Debe ser positiva, atractiva, alentadora e inspiradora, promover el sentido de identificación y compromiso de todos los miembros de la empresa.
- Debe estar alineada y ser coherente con los valores, principios y la cultura de la empresa. Indica hacia dónde se dirige la empresa

en el largo plazo, o qué es aquello en lo que pretende convertirse.

- La razón de establecer la visión de una empresa, es que ésta sirva como guía que permita enfocar los esfuerzos de todos los miembros de la empresa hacia una misma dirección, es decir, lograr que se establezcan objetivos, diseñen estrategias, tomen decisiones y se ejecuten tareas, bajo la guía de ésta; logrando así, coherencia y orden.

Para formular la **visión** de una empresa, podemos hacernos las siguientes preguntas:

**¿Cuál es la imagen futura que queremos proyectar de nuestra empresa?**

**¿Cuáles son nuestros deseos o aspiraciones?**

**¿Hacia dónde nos dirigimos?**

**¿Hacia dónde queremos llegar?**

**Planteamiento de Políticas:** son guías de acción que tratan de concretizar los elementos incluidos en la misión. En las políticas se estipula lo que se debe y puede hacerse ante las actividades diarias que se ejecutan en la empresa, por ejemplo: políticas de compra, de servicio, de calidad, de ahorro, entre otras.

Al contar con políticas claramente establecidas es que permiten de una manera ordenada, generar proyectos y programas integrales que unan la operación de la empresa con elementos de sostenibilidad.

Asimismo, constituyen un plan de acción que orienta las actuaciones de los colaboradores en el desempeño de sus tareas, a efecto de asegurar la no desviación de esfuerzos, cumplimiento eficaz de los objetivos de la empresa, es decir las reglas básicas del juego.

Procedimiento para el diseño de las políticas:

- Establecer la misión y visión
- Informarse y documentarse sobre los principales problemas de tipo ambiental, social y cultural que están afectando el entorno en que se desenvuelve la empresa.
- Analizar y discutir con expertos, colaboradores de la empresa y actores del entorno las causas y efectos de los problemas enfocados.
- Derivar posibles soluciones o contribuciones a la solución de los problemas enfocados.
- Diseñar la forma o mecanismo de aplicación de la línea política derivada de los pasos anteriores.
- Diseñar las políticas.

**Planteamiento de Objetivos:** es una intención que se quiere hacer realidad y debe ser susceptible de calificarse de corto (menos de un año), mediano (1 a 5 años) o largo plazo (más de 5 años). Los objetivos definen un fin por alcanzar, en uno o varios períodos de planeación, traen implícito un conjunto de acciones requeridas para su cumplimiento.

**Planteamiento de Metas:** establecen la intención total y a largo plazo de la administración.

Generalmente las metas de la empresa cumplen tres funciones principales:

- Establecen el estado futuro deseado que la empresa quiere alcanzar, por lo que constituyen principios generales que deben ser seguidos por los miembros de la organización.
- Proporcionan una lógica o razón fundamental para la existencia de la organización
- Proporcionan un conjunto de estándares con los que se puede contrastar el rendimiento organizativo

La **planeación estratégica** es un proceso mediante el cual una empresa define su visión a largo plazo y las estrategias para alcanzarla a partir del análisis de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa y su nivel competitivo, además supone la participación activa de los actores organizacionales, obtención permanente de información sobre sus factores claves del éxito, su constante revisión y ajustes periódicos (al menos una vez al año) para que se convierta en un estilo de gestión que haga de la empresa un ente proactivo y preventivo.

Algunos de los beneficios que se obtienen a través de la **Planificación Estratégica** son:

- Mantiene a la vez un enfoque en el futuro y en el presente
- Fomenta la planeación y la comunicación interdisciplinaria
- Asigna prioridades en el destino de los recursos
- Constituye el puente con el proceso de planeación táctica a corto plazo
- Obliga a los administradores a ver la planeación desde la macro perspectiva, señalando los objetivos centrales a modo que puedan contribuir a lograrlos
- La planeación estratégica es un proceso que mantiene unido al equipo directivo para traducir la misión, visión y estrategia en resultados tangibles, reduce conflictos, fomenta la participación y el compromiso a todos los niveles de la empresa con los esfuerzos requeridos para hacer realidad el futuro que se plantea

#### **Prácticas recomendadas**

- Diseñe y actualice (permanentemente) las políticas de operación inspiradas en los valores de la sostenibilidad en el campo social, económico y ambiental.
- Se informe permanentemente sobre las técnicas, normas, lineamientos o políticas del desarrollo sostenible promovidas por organizaciones oficiales nacionales e internacionales.
- Elabore periódicamente un documento para divulgar y hacer de conocimiento general los alcances de las políticas de sostenibilidad, conservando las siguientes características para su elaboración:
  - Sea breve e ilustrativo
  - Que muestre innovaciones y progresos de la empresa y otras empresas en materia de sostenibilidad

- Que presente un equilibrio entre lo gráfico y lo textual
- Que muestre las ventajas y ganancias que ha obtenido la empresa aplicando esas políticas
- Asignar un encargado u oficina de la empresa, la tarea de elaborar y revisar el documento de divulgación de las políticas y procedimientos
- Mantener un registro actualizado de suplidores de servicios que practiquen en su gestión los principios del desarrollo sostenible, para lo cual se recomienda verificar las siguientes condiciones:
  - El proveedor debe estar suscrito a algún sistema de certificación de sostenibilidad nacional o internacional por ejemplo: CST, Bandera Azul Ecológica, Normas ISO 14000, entre otros.
  - El proveedor debe destacarse por aplicar prácticas de protección del medio ambiente
  - El proveedor debe ser reconocido oficial o popularmente por su proyección para el bien social
- Elabore un documento conciso en el que se estipulen las principales normas de gestión y operación de la empresa en materia ambiental, social, entre otras.
- Revise periódicamente los documentos oficiales que estipulan la legislación vigente a fin de actualizarse sobre la normativa nacional y propia
- Contemple programas de capacitación hacia sus colaboradores y clientes en el tema de la normativa que le compete según su actividad

	<b>13. Capacitación</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA (*)</b>
<b>13.1</b>	Todos los colaboradores reciben información, participan en reuniones, conocen la política de sostenibilidad de la empresa y participan activamente en las iniciativas y programas relacionados con sostenibilidad y se motiva e incentivan las iniciativas de los participantes.	3			
<b>13.2</b>	Existe un programa de capacitación en términos de sostenibilidad, dirigido a los colaboradores de acuerdo a sus funciones.	2			
<b>13.3</b>	Existe una política integral de capacitación continua para el colaborador donde se incluya: Inducción general y en sitio, calidad de servicio, perfiles de los clientes, conservación del ambiente, temas sociales, desarrollo profesional y personal, legislación relacionada, atención a personas con discapacidad, ley 7600, Código de Conducta, entre otros.	3			
<b>13.4</b>	Existen programas o mecanismos de Evaluación de Desempeño de los colaboradores, para garantizar la satisfacción, calidad y desempeño del personal directa o indirectamente subcontratado.	1			
<b>13.5</b>	Existen perfiles de puestos y políticas de contratación de personal dentro de la empresa.	1			
<b>13.6</b>	El tema de accesibilidad está incorporado dentro del plan de capacitación del hotel y además se ofrece información general del establecimiento a personas con algún tipo	3			

	de discapacidad.			
13.7	Dentro de los programas de capacitación se informa al personal sobre la cultura de las diferentes nacionalidades que atiende la empresa	1		
13.8	La empresa cuenta con mecanismos para evaluar el cumplimiento y calidad de los programas de capacitación y da seguimiento a los resultados.	2		

**¿Por qué?**

- El desarrollo sostenible involucra el progreso equilibrado de los tres aspectos constitutivos de la vida humana sobre la tierra: lo sociocultural, lo económico y lo ambiental. Pero estos tres aspectos solo pueden ser puestos en armonía si se consolida un elemento central: la educación del ser humano en las ideas, principios y técnicas del desarrollo sostenible. Es por esto que la comunicación y capacitación representan un papel determinante en la consecución de los fines del desarrollo sostenible en un establecimiento de hospedaje.
- En la dinámica de las empresas, la capacitación es definida como un entrenamiento para elevar el rendimiento personal y la productividad de la empresa. Es de vital importancia reseñar que los programas de capacitación tienen el propósito de mantener o mejorar el desempeño presente, es decir que la capacitación se vincula con el rendimiento de la persona dentro de la empresa en el momento actual y el crecimiento de la empresa.

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

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

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

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

**¿Qué se espera?**

**Que la Empresa:**

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

sostenibilidad al que se aspira.

- Un programa de capacitación debe responder al menos las siguientes preguntas: ¿A quién entrenar?, ¿Cómo entrenar?, ¿En qué entrenar?, ¿Dónde entrenar?, ¿Cuándo entrenar?, ¿Quién entrenará?
- El involucramiento es una parte fundamental de cualquier programa o proyecto, si las personas no participan o si no se sienten parte de éste, difícilmente se alcanzará el éxito, por lo tanto deberá considerar cuatro etapas fundamentales:
  - **Informar:** explicar a los colaboradores de que se trata el Programa
  - **Capacitar:** brindar a los colaboradores las herramientas para que puedan participar
  - **Incentivar:** promover la participación y el involucramiento
  - **Reconocer:** escuchar, tomar en cuenta las iniciativas y premiar las acciones positivas

### Prácticas recomendadas

- Aplicar las etapas del diagnóstico que conlleven a determinar y diseñar los cursos o charlas de capacitación que se estimen convenientes, asegurándose que todos los colaboradores comprenden las políticas y colaboren en el logro de los objetivos.
- Que la empresa integre a todos los colaboradores para que se involucren y participen activamente en el logro de los objetivos y metas.
- Que los colaboradores se conviertan en un agente activo que promueva cambios dentro de la empresa.
- Implementar un Programa de Información dirigido a los colaboradores, a través de murales, boletines, intranet, entre otros.
- Contar con un Programa de Capacitación que incluye:
  - Presentación del programa, donde se explica la cobertura, etapas y características del programa
  - Planeación estratégica de la capacitación en la organización
  - Análisis de la situación de la capacitación en la empresa (análisis FODA)
  - Los objetivos de capacitación
  - La programación de los cursos de capacitación, incluyendo la calendarización de eventos de acuerdo a las necesidades detectadas, el alcance de los eventos y participantes, los instructores, el responsable de la coordinación operativa, costos y presupuestos
  - Los contenidos de los cursos, los medios adecuados para la conducción y evaluación del proceso de instrucción.
- Programar y realizar reuniones periódicas con los colaboradores para discutir y enterar sobre las políticas, programas que la empresa ha desarrollado con el fin de alcanzar el desarrollo sostenible.
- Confeccionar y llevar un registro de participación de los colaboradores en las reuniones, capacitaciones, y las actividades de carácter sostenible que desarrollen, así como la agenda de temas vistos, con su respectiva fecha de ejecución, anexando fotografías de la actividad.
- Invitar a expertos para que profundicen en diferentes áreas del saber humano y consoliden la visión integral del desarrollo sostenible.
- Desarrollar un instrumento que permita evaluar y dar seguimiento a la capacitación recibida por parte de los colaboradores, contemplando al menos lo siguiente:
- **Evaluación de la capacitación (curso, taller/otro)**

- Se cumplió con el objetivo de la capacitación
- Se cumplió con la agenda de la capacitación (contenido de la capacitación)
- Los conocimientos adquiridos tienen utilidad en su área de trabajo
- Las instalaciones donde se recibió la capacitación fueron....
- **Evaluación de material**
  - La legibilidad del material para la capacitación fue...
  - El material de apoyo del expositor fue....
- **Evaluación del instructor/expositor**
  - Conoce y domina el tema
  - La exposición fue clara...
  - Aclaró sus dudas...
  - Puntualidad y cumplimiento del horario del instructor/expositor
- Sugerencias, observaciones y propuestas para el encargado del Programa de Capacitación: \_\_\_\_\_

14. Consumo de Productos (Proveeduría)		Ponderación	SI	NO	NA (*)
14.1	El Establecimiento tiene una política formal para la selección de proveedores que incluya lineamientos completos de sostenibilidad.	1			
14.2	Se tiene una guía de proveedores por medio de los cuales se asegura el cumplimiento de las normas sociales, ambientales y de consumo responsable, a través de monitoreo y reporte de hallazgos a los proveedores mediante un control de cumplimiento de requisitos establecido en un programa y/o manual de compras.	2			
14.3	En el establecimiento no se utilizan, consumen ni comercializan productos que tengan contraindicaciones ambientales.	1			
14.4	Al menos del 50% de los materiales promocionales e informativos, se producen en material reciclado, blanqueado sin cloro o alternativo u otros.	2			
14.5	La empresa reutiliza papel y sistemas informáticos que han permitido reducir su consumo.	3			

**¿Por qué?**

- La gestión de compras se considera una función más de un proceso mayor denominado como administración de materiales que comprende desde la identificación de una necesidad en la empresa y la respectiva adquisición de los materiales necesarios, así como todo lo relacionado con la adecuada disposición y almacenaje de los materiales adquiridos.
- Al adquirir materiales se debe hacer las siguientes preguntas: ¿Qué vamos a adquirir?, ¿Cuándo lo vamos a adquirir?, ¿Dónde se piensa adquirir?, ¿Por qué se piensa adquirir?, ¿Quién lo va a adquirir?, ¿Cómo lo va a adquirir?, ¿Cuánto va a adquirir?
- La gestión de compras implica una relación directa con los proveedores de la empresa, a fin de garantizar que los bienes y servicios que se adquieren tengan correspondencia con los objetivos y políticas de la empresa planteados en la búsqueda del desarrollo sostenible.

- Una empresa que ha adoptado la sostenibilidad como guía en su actuar, debe normar rigurosamente la forma de adquirir los insumos para su operación.
- La compra y utilización de productos debe reflejar la política de sostenibilidad de la empresa, que se fundamenta en el uso y reutilización de artículos e insumos ambientalmente compatibles.
- Que entendemos por producto: todo aquello que procura colocarse en un mercado específico, debido a que existe una oferta y una demanda, desde el punto de vista de mercadeo un producto, es algo que se puede adquirir por medio del intercambio para satisfacer una necesidad o deseo. Estos pueden ser tangibles o no, como ejemplo se tiene: la compra de alimentos hasta el requerimiento de un servicio de guía.
- Podemos encontrar variedad de ellos en el mercado, para el interés en este caso se toman en cuenta aquellos que faciliten un modelo sostenible.

### ¿Qué se espera?

#### Que la Empresa:

- Cuente con un registro de proveedores, para los cuales es necesario establecer requisitos de calidad, entre los que destacan los lineamientos de sostenibilidad. Los proveedores deben estar dispuestos a asumir líneas de acción ambiental y social que la empresa ha establecido dentro de un Manual de Compras.
  - **Manual de compras:** el proceso de comprar debe estar por escrito; consiste en definir el alcance de compras, definir la función de comprar, los métodos a utilizar, entre otros.
  - El Manual de Compras debe contener los pasos y las consideraciones básicas que sigue la empresa para seleccionar un producto o servicio y por ende a un proveedor. De igual forma podría disponer de un registro de proveedores en el cual sea posible catalogarlos con aspectos como: si disponen de certificaciones ambientales, su participación en programas públicos de protección de recursos, compromisos sociales (contribuciones a la comunidad local donde opera), entre otros.
  - Estas características de responsabilidad social de un proveedor deberán, desde el punto de vista de la selección entre varias ofertas, significar un mayor puntaje o calificación. De forma complementaria la calidad y el tipo de producto, deberán tener un puntaje en función de su ciclo de vida y si es reciclable o bien su biodegradación es rápida.
- Utilice bienes y servicios producidos bajo normas de sostenibilidad.
- Promueva un uso más eficiente de los recursos, eliminando o disminuyendo al máximo la producción de desechos asociados con el consumo de productos y la reducción de impactos no deseados sobre el medio social y natural.

#### Prácticas recomendadas

- Elaborar un Manual de Compras permanente que norme además de los elementos como precio, distribución, entrega, volumen, entre otros, las consideraciones de carácter ambiental y social:
  - Disminución en la cantidad de desechos
  - Reducción de impactos por contaminación

- Impulso a la producción con tecnología limpia
- Reciclaje y reutilización como formas de ahorro
- Utilización de los recursos estrictamente necesarios
- Aumento de la eficiencia en el uso de productos
- Incentivo a la producción local de bienes y servicios
- Estipular normas ambientales y sociales dentro de un plan de compras, como las consideraciones citadas anteriormente.
- Perfilar dentro del Manual el diseño de un Plan Anual de Compras dirigido a orientar a los colaboradores de los departamentos y en especial a la Proveduría, que contemple al menos tres componentes básicos:
  - **¿Qué Comprar?** Qué es lo que realmente necesita la empresa para brindar el mejor servicio y en consecuencia con los principios de sostenibilidad.
  - **Volumen y Proveedor: ¿qué cantidad y cada cuánto se debe comprar? Criterios utilizados para elegir el proveedor: precio, tiempo de entrega, seguridad, ajuste a los lineamientos de sostenibilidad, productos preferiblemente locales, entre otros.**
  - **Requisitos de Calidad: normas que se observan para asegurar que lo que se compra es realmente lo que la empresa necesita. Criterios no negociables que deben ser observados en el proceso de compra en relación con la elaboración y comercialización por parte de los proveedores y fabricantes.**
- Elaborar una lista de productos aprobados para utilizar, de acuerdo con los criterios sanitarios o ambientales explícitos.
- Contar por escrito, con criterios de compra de productos, así como con un sistema de evaluación periódica de esos productos.
- Elaborar la política por escrito sobre la compra de productos biodegradables, orgánicos, oxobiodegradables, y sobre la utilización de empaques o utensilios reutilizables y verificar en campo que esto se cumple.
- Solicitar a los proveedores los certificados y fichas técnicas de los productos suministrados.
- Establecer como norma que los materiales de promoción y la información escrita que se entrega al turista, deben ser impresos en material reciclado u otra forma de celulosa no tradicional.
- Elaborar una política por escrito sobre la utilización de sistemas informáticos en la tramitación documental y sobre la reutilización del papel.

15. Alimentos y Bebidas		Ponderación	SÍ	NO	NA (*)
15.1	La empresa procura o prefiere ciertos productos orgánicos locales o regionales certificados.	3			
15.2	En el menú se ofrecen al menos tres platillos de comidas locales o típicas de Costa Rica.	2			
15.3	Los productos en conserva necesarios se compran en envases grandes y se prefieren los envases reciclables.	1			
15.4	Como norma, la empresa intercambia envases y para tal efecto tiene proveedores que prestan efectivamente este servicio, con excepción de aquellas bebidas industrializadas.	2			

15.5	Se utilizan recipientes rellenables o reutilizables para servir productos tales como: mantequilla, mermelada, miel, azúcar, salsas, entre otros y así disminuir la producción de desechos.	2			
15.6	Se utiliza menaje y accesorios de uso prolongado, para evitar el uso de productos como vajilla de cartón, plástico, estereofón, aluminio u otros materiales no amigables con el ambiente tales como biodegradables oxo biodegradables, orgánicos y/o reutilizables.	2			
15.7	En el menú se indica que las especies que se ofrecen son tales que no están en peligro de extinción, no son vulnerables, no están amenazadas ni ha irrespetado periodos de veda.	3			
15.8	La empresa garantiza y lo da a conocer a sus clientes y colaboradores, que las especies compradas para el uso de su restaurante no incumplen con los tamaños recomendados para la pesca, según regulaciones o recomendaciones emanadas por el ente competente sobre los parámetros de talla que indiquen que la especie ya esté en su edad madura.	3			
15.9	La empresa se preocupa por exigir a su proveedor de especies marinas que el producto que le vende esté debidamente etiquetado y / o identificado el nombre comercial y el nombre de la especie.	1			

### ¿Por qué?

La compra y utilización de productos alimenticios debe reflejar la política de sostenibilidad de la empresa.

### ¿Qué se espera?

#### Que la Empresa:

- Utilice bienes y servicios producidos bajo normas de sostenibilidad.
- Promueve un uso más eficiente de recursos eliminando o disminuyendo al máximo la producción de desechos asociados con el consumo de productos y la reducción de impactos no deseados al medio social y ambiental.
- Promueva e incentive la producción local bajo normas de sostenibilidad.

#### Prácticas recomendadas

- Utilizar productos frescos en lugar de los enlatados o las conservas. Particularmente importante para frutas, jugos de frutas, legumbres, vegetales y productos pesqueros. Esto además de tener impacto positivo en la imagen, contribuye con la disminución de los desechos.
- Prefiera contratar con proveedores de pescado y mariscos quienes comercialicen productos obtenidos a través de prácticas de pesca responsable.

- Compre pescado y mariscos que cumplan con las tallas mínimas de captura recomendadas. No compre, ni incluya en el menú de comidas, especies de pescado y mariscos prohibidas, vedadas o categorizadas como en peligro de extinción, vulnerable o amenazado.
- Todo producto de pescado y mariscos que se adquiriera deberá acompañarse de una guía que contenga la siguiente información: nombre científico (nombre latino con el que se designa la especie, compuesto de dos términos. En primer lugar figura el nombre del género, que debe escribirse en mayúscula y a continuación el específico), de la especie, nombre vulgar o común (nombre de la especie aceptado por la comunidad científica, que no es el nombre científico), nombre comercial (nombre de la especie aceptado comercialmente, que no induce en error al consumidor final, y que es distinto al nombre científico) del producto y zona de captura, para lo que se adjuntará un anexo a este manual.
- No ofrezca en el menú de comidas preparadas a base de especies de pescado y mariscos de interés turístico deportivo, tales como el pez vela, marlin azul, marlin negro, marlin rayado, sábalo y el pez gallo, entre otros.
- Consumir productos cultivados bajo alguna forma de agricultura orgánica y mencionarlo así en el menú. Esta medida incentiva la disminución de la contaminación por productos químicos en los cultivos, incentiva la producción local bajo este régimen y disminuye riesgos para la salud de los consumidores.
- Preferir la compra de productos en envases grandes, reciclables. Generalmente estas presentaciones ofrecen ahorros en el precio y generan disminuciones en la cantidad y volumen de desechos producidos.
- Rehusar envases, seleccionar proveedores y fabricantes que ofrezcan el servicio de reúso o intercambio de envases. Este puede ser el caso de refrescos, salsas, condimentos, entre otros, o adquirir el producto y almacenarlo en los recipientes adecuados que la empresa tiene.
- Utilizar envases rellenables para servir las comidas. Utilizar mantequera, azucarera, recipientes para mermelada, salsas, condimentos, entre otros, y eliminar el uso de productos empacados en pequeños envases de aluminio, plástico y papel. Esto además de tener un impacto positivo sobre la imagen del establecimiento, tiende a disminuir la cantidad de desechos.
- Utilizar menaje y accesorios de uso prolongado evitando el uso de productos de un solo uso como papel, cartón, aluminio, estereofón, entre otros. En este sentido las servilletas y manteles deben ser de tela (fibra natural), vajillas de cristal, vasos de vidrio, entre otros. Evitar a toda costa el uso de productos desechables porque además de generar desechos, no contribuyen con el ahorro y restan imagen al establecimiento. Este punto es aplicable a las áreas de cocina, restaurante, comedor, bares, habitaciones, entre otros.

16. Limpieza y Cosméticos		Ponderación	SÍ	NO	NA (*)
16.1	La empresa utiliza productos de limpieza amigables con el ambiente (preferiblemente biodegradables), sin componentes corrosivos o tóxicos y cuenta con los respaldos respectivos para demostrarlo.	2			
16.2	i) Los detergentes para lavar vajillas y batería de cocina no contienen fosfatos y son biodegradables en alta proporción y ii) Los detergentes para ropa no contienen fosfatos ni sustancias para abrillantar o blanquear y son biodegradables en alta proporción. Además cuenta con los respaldos respectivos para demostrarlo.	2			

16.3	El jabón y otros productos cosméticos para el uso de clientes y colaboradores son biodegradables en alta proporción y cuenta con los respaldos respectivos para demostrarlo.	1			
16.4	Se utilizan productos de limpieza y productos cosméticos en empaques biodegradables, reciclables o reutilizables.	1			
16.5	Para el suministro de productos cosméticos en las habitaciones se emplean dispensadores, con el objeto de disminuir los desechos y desperdicio.	3			
16.6	Para el suministro de productos cosméticos en lavabos públicos se emplean dispensadores, con el objeto de disminuir los desechos y desperdicios.	2			
16.7	Se dispone adecuadamente, reciclando o reutilizando, los desechos de productos cosméticos como jabón, champú y otros.	1			
16.8	La planta física a nivel de áreas comerciales se observa en buen estado de mantenimiento y limpieza.	1			

#### ¿Por qué?

- La mayoría de productos de limpieza que se utilizan diariamente para limpieza, lavar ropa y productos cosméticos, son altamente tóxicos, contaminan el agua y dañan la salud.
- Sin embargo, existen en el mercado productos que respetan el medio ambiente y la salud de quienes los utilizan. Los productos de limpieza y cosméticos biodegradables contribuyen al equilibrio ecológico y mantienen al planeta libre de contaminantes químicos.
- *“Los productos amigables con el ambiente son aquellos que son menos perjudiciales para el medio ambiente y/o la salud humana que productos competidores que sirven para el mismo propósito”.* (Eco Buy 2006)
- Asimismo se establece que son productos que durante su cadena de producción utilizan los recursos naturales, humanos y económicos de manera eficiente, inteligente y responsable.
- Su uso reduce algún impacto negativo o genera un beneficio directo sobre el medio ambiente y la salud humana.

#### ¿Qué se espera?

##### Que la Empresa:

- Verifique que los productos adquiridos (de limpieza, detergentes para vajillas y ropa y cosméticos) no contengan sustancias químicas que dañen la salud (problemas dermatológicos u otros) e impacten el ambiente por medio de las aguas residuales.
- Adquiera productos de limpieza, detergentes para vajillas y ropa y cosméticos en empaque biodegradables, reciclables o reutilizables.
- Utilice dispensadores en cuartos de baño públicos y en habitaciones para proveer de productos cosméticos a colaboradores, huéspedes y visitantes, generándose una disminución en los desechos en pastillas de jabón y recipientes individuales.
- Reutilice los residuos de productos cosméticos (tal como pastillas de jabón).

- Mantenga en óptimas condiciones de mantenimiento y limpieza todas las instalaciones de la empresa.

**Prácticas recomendadas**

- **Incentive la utilización de productos amigables con el ambiente**
- **Capacite al personal para la utilización de este tipo de productos**
- **Solicite a la empresa fabricante y/o proveedora de productos de limpieza, detergentes y cosméticos:** Fichas técnicas de los productos que adquiere, certificado de biodegradabilidad, certificación de producto amigable con el ambiente de cada uno de los productos y nota de Regente Químico de la empresa productora con la que se pueda verificar la información.
- **Presente por separado:** listado de productos, fichas técnicas, certificados y notas, para cada uno de los grupos mencionados anteriormente:
  - productos de limpieza
  - detergentes para vajillas y detergentes para ropa
  - productos cosméticos
- **Participe en un programa de reutilización de envases:** reutilice internamente o devuelva a los proveedores los envases de los productos adquiridos, adjuntando constancia por parte del proveedor en la que se indique que se brinda el servicio de recolección y reutilización.
- **Disminuya la cantidad de desechos:** la intención del uso de dispensadores es generar menos desechos que se producen al usar en las instalaciones envases individuales y pastillas de jabón.
- **Reutilice los residuos:** en la medida de lo posible reutilice los sobrantes de pastillas de jabón, evitando que estos sean reutilizados para el aseo humano.

17. Condiciones Físicas para Actividades Laborales		Ponderación	SI	NO	NA (*)
17.1	La empresa tiene instalaciones apropiadas para el personal (servicios sanitarios con duchas -separados por sexo- y cocina/comedor de colaboradores, entre otros).	1			
17.2	La empresa cuenta con instalaciones apropiadas para albergar personal en caso de ser necesario debido a la distancia con sus sitios de residencia.	2			
17.3	No existen condiciones de hacinamiento en las instalaciones de cocinas y bodegas.	2			
17.4	La empresa ofrece la máxima protección posible a sus colaboradores a través de capacitación, manuales operacionales, señalizaciones y equipos de protección, entre otros.	3			
17.5	Se tienen facilidades y señalización en casos de emergencia contemplando la ley 7600.	1			
17.6	La empresa cuenta con núcleos de servicios sanitarios, instalaciones, áreas de acceso o áreas comunes con accesibilidad total según las especificaciones técnicas reglamentarias de los organismos públicos y privados encargados de la materia y	2			

	según su tamaño.				
--	------------------	--	--	--	--

### ¿Por qué?

Una relación nueva, cualitativamente superior entre los modelos de producción, la organización del trabajo, las exigencias de calificación y el desarrollo cultural de los trabajadores conducen incuestionablemente a la humanización de los procesos de trabajo, así como a una nueva dimensión intelectual y de las relaciones sociales, en que el principal protagonista es el hombre alrededor del cual deben crearse las mejores condiciones para el desempeño de su actividad laboral con el fin de incrementar su calidad de vida laboral.

#### **Ambiente Laboral**

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

#### **La Empresa**

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

### ¿Qué se espera?

#### **Que la Empresa:**

- Tome en consideración las condiciones de trabajo, las cuales se pueden definir como el conjunto de variables que definen la realización de una tarea en un entorno determinando la salud del trabajador en función de tres variables: física, psicológica y social.
- Es importante aplicar el concepto de sostenibilidad a los ambientes de trabajo, para eliminar accidentes, enfermedades profesionales, evitar alteraciones del medio ambiente y proteger la potencialidad de los trabajadores como recursos naturales, brindándole las condiciones aptas en las áreas destinadas para empleados (habitaciones, comedor, duchas, cocinas, entre otros.)
- El Ambiente de Trabajo tiene una influencia positiva en la motivación, satisfacción y desempeño del personal con el fin de mejorar el

desempeño de la empresa. La creación de un ambiente de trabajo adecuado, como combinación de factores humanos y físicos debería tomar en consideración por ejemplo: reglas y orientaciones de seguridad incluyendo el uso de equipos de protección, ergonomía, calor, humedad, luz, flujo de aire, higiene, ruido, vibraciones y contaminación.

**Prácticas recomendadas**

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

18. Facilidades en Casos de Emergencia		Ponderación	SI	NO	NA (*)
18.1	Las instalaciones cuentan con escaleras y salidas de emergencia y están señalizadas según las especificaciones técnicas reglamentarias de los organismos encargados de la materia.	1			
18.2	Las instalaciones cuentan con extintores contra incendio (y éstos se encuentran vigentes) y están señalizadas según las especificaciones técnicas reglamentarias de los organismos encargados de la materia.	2			
18.3	Las instalaciones cuentan con detectores de humo y alarmas contra incendios y se encuentran en adecuado estado para su utilización.	1			
18.4	Las instalaciones cuentan con sistemas automáticos de rociadores de agua contra incendios y se encuentran en adecuado estado para su utilización.	1			
18.5	La empresa cuenta con póliza de seguros de responsabilidad civil y sombrilla (umbrella) para cubrir a los turistas en caso de accidente.	2			

18.6	La empresa analiza las recomendaciones del riesgo ambiental, emitido y/o brindado por las instituciones responsables para los sitios donde opera.	1		
<p><b>¿Por qué?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El término Salud es definido por la Constitución de 1946 de la Organización Mundial de la Salud como el caso de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades. También puede definirse como el nivel de eficacia funcional o metabólica de un organismo tanto a nivel micro (celular) como en el macro (social).</li> <li>• La salud laboral se construye en un medio ambiente de trabajo adecuado, con condiciones de trabajo justas, donde los trabajadores y trabajadoras puedan desarrollar una actividad con dignidad y donde sea posible su participación para la mejora de las condiciones de salud y seguridad.</li> <li>• Además, se requiere que la infraestructura cuente con las instalaciones de uso en caso de emergencia en la cual se pueda evacuar los colaboradores, clientes de una edificación en el menor tiempo posible sin poner en riesgo la integridad física, que se cuente con todos los implementos de extinción de incendios y señalización oportuna que optimice el uso de estos implementos y salidas.</li> </ul> <p><b>¿Qué se espera?</b>  <b>Que la Empresa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrolle una cultura empresarial orientada a la <b>seguridad</b> que se convierta en eje del éxito empresarial, ya sea desde el punto de vista de imagen (cuidado del medio ambiente, velar por la seguridad de los colaboradores, entre otros), y desde el punto de reducir a cero los incidentes o accidentes que sufran los colaboradores, lo que permite evitar costosas indemnizaciones por accidentes que la legislación obliga a las empresas a realizar, cuando dichos eventos se han producido por falta de prevención.</li> <li>• Otro concepto importante de tomar en consideración es el <b>Riesgo</b>, el cual es la probabilidad que existe al realizar una tarea y que dicha tarea produzca incidentes o accidentes.</li> <li>• La empresa debe capacitar a los colaboradores para que ejecuten las tareas con el mayor grado posible de conciencia sobre el riesgo que representa la ejecución de la misma.</li> <li>• La clave para mantener riesgos en un nivel bajo es la prevención y esa se logra a través de la existencia de procedimientos, que permiten que los colaboradores conozcan perfectamente cuáles son las medidas de prevención, protección y seguridad a tomar para que los riesgos de la operación sean los mínimos.</li> <li>• Las señales y avisos de seguridad e higiene son sistemas que proporcionan información específica, cuyo propósito es atraer la atención en forma rápida y provocar una reacción inmediata, advertir un peligro, indicar la ubicación de dispositivos y equipos de seguridad, promover hábitos y actitudes de seguridad e higiene en el centro de trabajo, éstas deben ser entendibles para cualquier colaborador dentro de las instalaciones de la empresa y en su elaboración debe evitarse, tanto como sea posible, el uso de palabras o textos largos.</li> <li>• Elaborar un Plan de Emergencias, el cual es una serie de análisis, observaciones y evaluaciones planificadas, dirigidas y calendarizadas en un documento, que tiene como fin servir de guía para las fases de prevención, mitigación, preparación, respuesta y rehabilitación, acciones que deben llevarse a cabo frente a situaciones de emergencia, o de inminente desastre, provocadas por la vulnerabilidad que presentan los colaboradores, las edificaciones o los sistemas frente a las amenazas propias</li> </ul>				

de la naturaleza, como pueden ser los sismos, las inundaciones, los huracanes, actividad volcánica, deslizamientos, o bien provocados por actividades realizadas por el hombre como son los incendios, los derrames de productos peligrosos y las explosiones.

- Contar con una infraestructura entre otros, con las salidas de emergencia, escaleras de emergencia o toboganes ubicados de acuerdo a las normas vigentes, en cuanto a distancias máximas de recorridos, ventilación, protección al calor y humo y que a la vez se cuente con extintores debidamente ubicados, sistema de rociadores y una adecuada rotulación que optimice la evacuación de colaboradores y clientes en la edificación.

**Prácticas recomendadas**

- Realizar un diagnóstico de los riesgos que se presentan en el desarrollo de la actividad, para tal efecto se puede guiar con los protocolos del ministerio de salud.
- Desarrollar procedimientos y normas técnicas para minimizar las consecuencias de los riesgos presentes en las actividades diarias, para tal efecto ver las normas que INTECO ha desarrollado en la materia.
- Formar diferentes comités que colaboren en la prevención de riesgos, atención de emergencias.
- Establecer planes de capacitación para todos los colaboradores en cuanto la atención de emergencias.
- Realizar simulacros para verificar la implementación de planes de evacuación adecuados.
- Contar con equipo adecuados para atender las emergencias.
- Realizar inventario de la señalización requerida.
- Colocar la señalización de seguridad respectiva en las diferentes áreas de la empresa.
- Revisar la vigencia de los extintores y ubicarlos correctamente, según las especificaciones técnicas reglamentarias de los organismos encargados de la materia.
- Se deben efectuar reuniones periódicas informativas para todo el personal, en las que se explique el plan de emergencia, se debe efectuar al menos una vez al año, un simulacro de emergencia general, en donde se obtendrán conclusiones reales que encaminen a lograr mayor efectividad, mejora en el plan y cambio de conducta de todos los colaboradores y una retroalimentación entre las partes.

**Normativa relacionada:** INTE 21-02-01-96 Seguridad contra Incendios, Señalización; INTE 21-03-01-96 Medios de Evacuación y Escape; NFPA101 Código de Seguridad Humano; DE-12715-MEIC Norma Oficial Utilización Colores en Seguridad y su Simbología, Ley General de Salud, Ley General de Riesgos del Trabajo; Decreto MTSS-27434 “Reglamento sobre las Oficinas o Departamento de Salud Ocupacional”; Decreto No. 18379-TSS Reglamento Comisiones de Salud Ocupacional”; Ley y Reglamento del Benemérito Cuerpo de Bomberos, entre otros.

	19. Otros Elementos de Seguridad	Ponderación	SI	NO	NA (*)
19.1	Dentro de la propiedad de la empresa se han señalado las áreas para advertir sobre riesgos o peligros.	1			

<b>19.2</b>	Los rótulos, vallas y señalización dedicados a la orientación y promoción de la empresa cumplen con las normas legales de derecho de vía y publicidad exterior promovidas por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) o ente correspondiente.	1			
<b>19.3</b>	La empresa apoya los programas de seguridad que se están desarrollando en la comunidad o zonas aledañas.	2			
<b>19.4</b>	En caso de desarrollar alguna actividad de aventura, la empresa cuenta con un Manual de Operación de la Actividad de Turismo de Aventura, en donde se contemplen aspectos como: Operativos, Mantenimiento, Capacitación al Personal y Seguridad para clientes y personal, entre otros.	2			X
<b>19.5</b>	En el caso de que la empresa desarrolle actividades de aventura, la misma cuenta con las pólizas de Responsabilidad Civil (terceras personas) y Riesgos de Trabajo (colaboradores).	3			X
<b>19.6</b>	Los guías de turismo ya sean generales, especializados o locales de la empresa, en caso de tenerlos, cuentan con la credencial otorgada por el Instituto Costarricense de Turismo, según lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo N°31030-MEIC-TUR del 17 de enero del 2003 y sus reformas, Reglamento de los Guías de Turismo y en el artículo 38 de la Ley N° 1917 del 29 de julio de 1955y sus reformas, Ley Orgánica del Instituto Costarricense de Turismo.	2			
<b>19.7</b>	La empresa cuenta con la patente municipal respectiva al día de la actividad que opera.	1			
<b>19.8</b>	La empresa cuenta con un código de ética por escrito que contempla los principios y valores de la empresa, y se da a conocer a todos sus colaboradores y clientes a la vez que hay un departamento o persona responsable para su seguimiento.	2			
<b>19.9</b>	La empresa ejecuta acciones prácticas para garantizar la seguridad de los turistas y colaboradores.	3			
<b>19.10</b>	La empresa cuenta con un plan de emergencias integral para actuar en caso de desastres naturales o emergencias, debidamente aprobado por el ente o profesional competente y desarrolla mecanismos para comunicar y capacitar a sus colaboradores y clientes.	3			

**¿Por qué?**

Las normas de seguridad en los servicios turísticos constituyen una constante del vínculo entre turista, empresa y destino. En este sentido la empresa, su dirección y sus colaboradores asumen una responsabilidad directa sobre la seguridad del turista, motivo por el cual la

previsión constituye uno de los elementos que debe fortalecerse a través de una formación y preparación continua.

### ¿Qué se espera?

#### Que la Empresa:

- Desarrolle una inducción efectiva para ejecutar acciones que garanticen la seguridad y respaldo de los colaboradores, turistas, de tal forma que el cliente sea vocero promocional de la empresa, del país a nivel nacional e internacional al poder testimoniar sobre las normas de seguridad de nuestro país.
- Debe ajustarse a la reglamentación que procura no solamente el ordenamiento de la publicidad para evitar que ésta supere visualmente a los avisos de las señales informativas de las vías, sino también que impidan el aprovechamiento de las visuales del paisaje y afecten la estética de las vías.
- Considere que la ética individual y la ética organizacional no pueden separarse tajantemente porque al fin y al cabo, quienes realizan las tareas en las organizaciones son personas concretas con su ética privada y sus convicciones personales sobre qué se debe hacer en cada momento.
- Para definir la ética empresarial nos tenemos que referir directamente a los actores que toman decisiones, las personas, directores, gerentes, jefes, trabajadores.
- Si nos basamos en que el capital humano es uno de los mayores activos empresariales, si no el mayor, y tomamos conciencia que estas personas valen por sí mismas, que se les debe respetar y que no se les puede tratar como un medio sino como un fin, habremos dado el primer paso para fundamentar éticamente las empresas, así mismo los individuos deberán reflexionar sobre su rol dentro el sistema productivo y deberán regir sus actos con principios y valores que agreguen valor a su trabajo diario.
- Algunas ideas sobre los componentes de una empresa ética se pueden considerar:
  - Vivir de acuerdo con cinco valores fundamentales, Igualdad, Respeto, Libertad, Dialogo, Solidaridad.
  - Una cultura organizacional con valores comunes para sus miembros
  - Luchar por alcanzar la satisfacción de todos los agentes involucrados en la empresa: accionistas, directivos, colaboradores, proveedores, clientes y comunidad.
  - Asumir la responsabilidad social empresarial por sus actuaciones.

#### Prácticas recomendadas

- Señalización adecuada para aquellos sitios que provoquen un riesgo para los colaboradores, como para el cliente.
- Cumplir con la normativa relacionada sobre el tipo de rotulación, vallas dedicadas a la orientación y promoción de la empresa, por ejemplo: Decreto No. 29253-MOPT “Reglamento de los Derechos de Vía y Publicidad Exterior”, Ley No. 5060 “Ley General de Caminos Públicos”; Decreto Ejecutivo No. 26213-MOPT, Reglamento No. 13041, entre otros.
- Apoyar aquellos grupos organizados locales en donde el fin primordial sea velar por la seguridad de la comunidad o aledañas, por ejemplo: integrando grupos de seguridad comunitaria, o de forma logística, económica o en especie.
- Cumplir con la normativa vigente para el desarrollo de actividades de turismo aventura, según lo dispuesto mediante La Gaceta N° 109, del lunes 8 de junio del 2009, donde se publica el Decreto No. 35280 MEIC-S-TUR, que establece:
- “Derogatoria del Decreto Ejecutivo N° 29421 del 23 de marzo del 2001, publicado en la Gaceta N° 77 del 23 de abril de 2001

“Reglamento para la Operación de las Actividades de Turismo Aventura” y sus reformas..., por cuanto en lo sucesivo las actividades de turismo aventura, serán reguladas por el “Reglamento General para el otorgamiento de Permisos de Funcionamiento del Ministerio de Salud”, Decreto Ejecutivo No. 34728-S del 28 de mayo de 2008.

- Cumplir con la normativa vigente para los guías de turismo.
- Confeccionar y divulgar el Código de Ética a sus colaboradores, como a sus clientes y que sea ubicado en un lugar accesible.
- Dar las recomendaciones necesarias para garantizar la seguridad al turista, tanto a lo interno, como externo de las instalaciones de la empresa, éstas deben estar por escrito por ejemplo: mantener las pertenencias a la vista y bajo su control en áreas públicas (lobby del hotel, medios de transporte, aeropuertos, restaurantes y otros); cuando utilice servicios de taxi, verifique que éste cumpla con los requisitos de ley como triángulos amarillos en las puertas y medidor de tarifas; solicitar información en la recepción de la empresa sobre las rutas y medios de transporte más seguros, especialmente en horas de la noche; evite aceptar ayuda o compañía de personas desconocidas, entre otros.
- Dar cumplimiento a lo estipulado en el Plan de Emergencias aprobado por el Ente correspondiente y desarrollar la logística necesaria para darlo a conocer tanto a sus colaboradores, como a sus clientes.

Ámbito Cliente Externo					
20. Comunicación a Huéspedes y a Clientes		Ponderación	SÍ	NO	NA (*)
20.1	Se brinda al cliente información histórico-cultural de la zona o región donde está la empresa.	2			
20.2	La empresa declara bajo juramento que toda la información contenida en su material promocional es estrictamente veraz.	1			
20.3	El material promocional de la empresa hace referencia y promueve los objetivos del CST.	2			X (cuando es por primera vez)
20.4	Se informa y motiva al cliente para que participe en los diferentes programas del CST que la empresa esté desarrollando.	3			X (cuando es por primera vez)
20.5	La empresa divulga su Manual (o documento similar) en el que se define su Misión, Visión y Políticas desde la perspectiva de la Sostenibilidad (considerando aspectos ambientales, sociales y económicos) a sus huéspedes, colaboradores y todos sus públicos de interés por medio de un documento en lugares visibles y accesibles en las instalaciones de la empresa y otros medios de comunicación como en su página web.	3			
20.6	Se brinda información a los huéspedes sobre las acciones y actividades de protección del medio ambiente que se desarrollan en la región.	1			

<b>20.7</b>	La empresa comunica, denuncia y prohíbe el uso y promoción de actividades de comercio sexual como la prostitución y explotación de niñas, niños y adolescentes, el acoso, hostigamiento y/o abuso sexual, expendio de drogas u otros problemas sociales, a todos sus colaboradores, clientes y otros públicos de interés, tales como el Código de Conducta contra la Explotación Sexual Comercial de Niñas, Niños y Adolescentes.	3			
<b>20.8</b>	Se brinda información sobre actividades socioculturales que se están desarrollando en la región.	1			
<b>20.9</b>	La empresa tiene una política formal de mercadeo, realiza investigación y diseña estrategias de mercadeo que garanticen la sostenibilidad del servicio turístico y es consecuente a nivel de publicidad y promoción con los lineamientos de sostenibilidad establecidos por la empresa.	2			
<b>20.10</b>	Se le informa al cliente sobre el ecosistema y la biodiversidad del área donde se realizan las actividades.	2			
<b>20.11</b>	Se brinda información a los huéspedes sobre las acciones y actividades de protección del medio ambiente que se desarrollan en la región.				
<b>20.12</b>	Se indican las acciones que pueden ser realizadas por el cliente para disminuir el impacto ambiental en donde se desarrollarán las actividades turísticas de la empresa.	2			
<b>20.13</b>	El personal que atiende a los turistas está debidamente uniformado y lleva su correspondiente identificación o gafete.	1			
<b>20.14</b>	Se comunica al cliente las diferentes iniciativas con que cuenta la empresa para evitar la alimentación (artificial) directa o indirecta a los animales silvestres.	1			
<b>20.15</b>	La empresa ha diseñado valores, políticas, procedimientos, formularios, guías de trabajo, u otro, para la gestión de cliente intermedios y finales en forma escrita.	2			
<b>20.16</b>	La empresa ha implementado planes correctivos durante los últimos dos años, derivado del monitoreo y plan estratégico de la empresa, en el eje de servicio al cliente.	2			
<b>¿Por qué?</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Certificado para la Sostenibilidad Turística CST es una herramienta de mercado que permite que la empresa se identifique por impulsar un modelo de desarrollo sostenible en su operación, por lo tanto, es el cliente quien va a permitir en gran medida, reconocer el éxito a los esfuerzos que la empresa turística ha implementado en sus diferentes áreas de acción a través de iniciativas, acciones o programas.</li> <li>• Todos los cambios que promueve el CST tienen siempre un impacto positivo sobre el entorno, las comunidades o la misma</li> </ul>					

empresa turística, pero es estrictamente necesario que el cliente pueda reconocer y entender lo que se está llevando a cabo tanto a lo interno, como externo de ésta.

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

### ¿Qué se espera?

#### Que la Empresa:

- Cuente con políticas que faciliten y orienten las actividades a realizar en la estrategia de comunicación dirigida al cliente.
- Aumente la imagen de calidad y nivel de satisfacción de las expectativas de los clientes mediante la oferta de un producto cada vez más sostenible.
- Mida en forma sostenida la percepción del cliente y se trate de innovar los servicios adicionales a ofrecer al cliente.
- Que la información brindada al cliente sobre los servicios, condiciones generales y atractivos, cumpla con los principios de veracidad y transparencia.
- Que el cliente conozca, entienda y valore en toda su dimensión todas las acciones que la empresa está emprendiendo en materia de sostenibilidad.
- Invitar al cliente a ser partícipe de todas las iniciativas presentes en las áreas de acción de la empresa.

#### Prácticas recomendadas

- Capacitar periódicamente a los colaboradores para informar al cliente de todos los procedimientos y acciones del CST implementadas por parte de la empresa, esta información se puede brindar en el momento que se recibe al turista, por escrito en el directorio del huésped, página web, signos externos, entre otros.
- Mantener la información real y actualizada al alcance de los clientes, vecinos de la zona y autoridades, relacionada con las políticas implementadas en la empresa en los campos social, cultural, ambiental y económico.
- Brindar al cliente mediante un documento escrito (directorio del huésped, página web, portafolio de información general, entre otros), una reseña histórica del sitio, comunidad, región, que de a conocer la riqueza natural, social-cultural, idiosincrasia, entre otros.
- En el material informativo, publicitario y promocional, se incorpora en forma clara, resumida y ejemplificada, la misión, las políticas y programas de sostenibilidad desarrollados por la empresa para alcanzar los objetivos del Programa Certificación para la Sostenibilidad Turística CST.
- Mantener información actualizada acerca de las actividades de conservación ambiental desarrolladas en la zona por diferentes organismos no gubernamentales y privados, ejemplo: rescate de especies en peligro de extinción, programas educativos en pro de la conservación ambiental, entre otros.
- Mantener actualizado el contenido de la página web, debe estar en idioma español y otros idiomas alternos que desee el empresario.

- Invitar y motivar al cliente a ser partícipe de todas las diferentes iniciativas implementadas en las áreas accesibles a éste, ejemplo: programa de ahorro de agua, energía, separación de desechos, entre otros.
- Diseñar un rincón de sostenibilidad donde se exponga la mayoría de información que se debe brindar al cliente, ejemplo: actividades socioculturales organizadas en la comunidad o aledañas, programas desarrollados en la empresa, exponer atractivos turísticos, parques nacionales, biodiversidad del país, recomendaciones sobre la forma de conducirse y sus responsabilidades en los sitios que visita, ejemplo:
  - Caminar únicamente por los senderos habilitados
  - Depositar la basura en los basureros o llevársela consigo
  - Prohibido cazar
  - Prohibido extraer flora y fauna
  - Caminar en silencio para no perturbar el estado natural y permitir a los demás visitantes observar la fauna local
  - Respetar todas las señales existentes en el área natural
  - Prohibido fumar
  - No alimentar a las especies
  - No introducir especies exóticas
  - Ninguna especie protegida animal y vegetal o sus derivados deberán ser comercializados en particular, si están en peligro de extinción o cuya comercialización está vedada por ley.
  - No comprar artículos de caparazón de tortuga, corales, pieles, conchas, maderas preciosas.
- Capacitar a los colaboradores en el conocimiento, aplicación y vigilancia de la legislación relacionada con actividades de acoso sexual (Ley No. 7476-La Gaceta No. 45 del 3 de marzo 1995), prostitución infantil y consumo de sustancias ilegales.
- Suscribir el Código de Conducta para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes contra la Explotación Sexual Comercial en Viajes y Turismo, contactándose al Departamento Sostenibilidad Turística del ICT.
- Elaborar material informativo, publicitario, promocional en el cual se incluyan advertencias sobre su total compromiso con la legislación que prohíbe las actividades de acoso sexual, prostitución infantil y consumo de sustancias ilegales.

<b>21. Acondicionamiento de la Habitación</b>		<b>Ponderación</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>NA (*)</b>
<b>21.1</b>	La habitación cuenta con la información y facilidades necesarias para que el huésped pueda hacer separación de los residuos.	3			
<b>21.2</b>	La habitación cuenta con la información y facilidades necesarias para que el cliente pueda ahorrar agua.	1			
<b>21.3</b>	La habitación cuenta con la información y facilidades necesarias para que el cliente pueda ahorrar energía.	1			
<b>21.4</b>	Se implementan programas específicos de retardo para el cambio de toallas, ropa de cama y otros.	3			
<b>21.5</b>	La empresa tiene una política de no fumado, ofrece zonas debidamente señalizadas para fumadores y cumple con la normativa establecida al respecto.	2			

**¿Por qué?**

La habitación es la unidad por excelencia dentro de la empresa donde el cliente experimenta la mayor cantidad de sensaciones positivas o negativas.

**¿Qué se espera?****Que la Empresa:**

- Diseñe y acondicione la habitación que permita y refuerce ante el cliente la filosofía del Programa CST.
- Disponga de facilidades para que el cliente pueda participar en algunas actividades del programa CST.
- La participación del cliente no debe ser obligada, debe ser voluntaria por lo tanto debe ser sustentada en la forma cordial en que la empresa invita y en la amabilidad que el cliente tiene a la hora de elegir una o varias opciones.

**Prácticas recomendadas**

- Para el programa de separación de desechos, disponer en las habitaciones, basureros diferenciados, o al menos uno de éstos con una calcomanía del signo de reciclado, para que el cliente tenga opción de ejecutar esta práctica.
- Utilizar rótulos o habladores indicativos para procurar que el cliente apague las luces y otros equipos eléctricos entre los que se puede citar el aire acondicionado, cuando no los esté utilizando o cuando esté fuera de la habitación.
- Utilizar rótulos o habladores indicativos para procurar que el cliente ahorre agua cuando efectúe el lavado de manos, uso de la ducha, entre otros.
- Disponga de habitaciones y zonas para fumadores y no fumadores, éstas deben estar debidamente señalizadas. A este respecto, existe la Ley No. 7501 del 25 de abril 1995, el país en agosto 1998 ratifica un Convenio Marco para el Control del Tabaco (CMCT) impulsado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y a su vez existe en la Asamblea Legislativa un Proyecto de Ley contra el Fumado. El día 31 de mayo se celebra el Día de No Fumado.

	<b>22. Manejo de Grupos</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>NA (*)</b>
<b>22.1</b>	Se incentiva y orienta a los clientes para la visita a diferentes áreas naturales, históricas y culturales protegidas u otros atractivos naturales y culturales.	1			
<b>22.2</b>	La empresa cuenta con personal capacitado que pueda orientar y brindar información detallada a los clientes sobre sitios de interés natural y cultural.	1			
<b>22.3</b>	La empresa implementa, ejecuta y monitorea un programa propio para la conservación de los recursos naturales, culturales y sociales y motiva al cliente a participar en la conservación de los recursos.	3			
<b>22.4</b>	La empresa conoce y divulga el Reglamento de Uso Público o su equivalente de las áreas silvestres protegidas de la zona y lo da a conocer a sus clientes.	2			
<b>22.5</b>	Se le indica al cliente de las condiciones físicas, edad mínima y máxima que debe tener el usuario para la realización de cada actividad que se vaya a practicar.	1			

22.6	Los tours y actividades generales que promueve la empresa, fortalecen la interacción entre el huésped, la comunidad y la naturaleza.	2		
22.7	Se informa al cliente acerca de las actividades de conservación realizadas por ONG ambientales y empresas privadas en el país	1		

### ¿Por qué?

El cliente no permanece únicamente dentro de las instalaciones de la empresa sino que por el contrario se desplaza hacia otros sitios de su interés, por lo tanto, la responsabilidad de la empresa por el cliente no debe verse únicamente ligada al uso de las instalaciones físicas del establecimiento, sino que se debe incentivar un comportamiento adecuado fuera de éstas.

### ¿Qué se espera?

#### Que la Empresa:

- Permita al cliente experimentar que la sostenibilidad no está supeditada a la empresa sino que se extiende fuera de las instalaciones.
- Que el cliente perciba que la empresa se preocupa por lo que sucede en el entorno y que se promueve el uso de los atractivos de una manera sostenible.

#### Prácticas recomendadas

- Brindar toda la información posible a sus clientes sobre los sitios de interés o atractivos turísticos que el pueda visitar.
- Incentivar el desplazamiento de los huéspedes hacia estos sitios.
- En la medida de lo posible, tenga guías especializados que puedan asesorar y/o acompañar a sus clientes en una visita de interés, de no ser así, la persona encargada de orientar al cliente deberá contar un perfil afín con la labor, capacitación, información digital, impresa que le permita orientar adecuadamente a esos sitios de interés seleccionados por el cliente.
- Nunca se debe generar falsas expectativas sobre los sitios que el cliente pueda visitar, apegarse a la realidad y no tratar de esconder realidades que inevitablemente encontrará.
- Brindar las recomendaciones sobre la forma de conducirse y sus responsabilidades en los sitios que visita, ejemplo:
  - Caminar únicamente por los senderos habilitados
  - Depositar la basura en los basureros o llevársela consigo
  - Prohibido cazar
  - Prohibido extraer flora y fauna
  - Caminar en silencio para no perturbar el estado natural y permitir a los demás visitantes observar la fauna local
  - Respetar todas las señales existentes en el área natural
  - Prohibido fumar
  - No alimentar a las especies
  - No introducir especies exóticas

- Ninguna especie protegida animal y vegetal o sus derivados deberán ser comercializados en particular, si están en peligro de extinción o cuya comercialización está vedada por ley.
- No comprar artículos de caparazón de tortuga, corales, pieles, conchas, maderas preciosas
- Incentivar y motivar al cliente para que participe en el programa desarrollado desde lo interno de la empresa enfocado a la conservación de los recursos naturales, culturales y sociales, es importante que cualquiera que sea el proyecto implementado debe contar con un registro de participación, seguimiento, intercambio de información entre las partes, entre otros.
- Por medio de los tours o viajes no organizados, promueva el interés del cliente por las comunidades cercanas y su cultura. Incentivar la compra de artesanías o la participación en actividades programas (fiestas, desfiles, actividades religiosas, entre otros) en las comunidades locales puede ser una forma de lograr esto. El contacto humano entre los turistas y las personas de la comunidad es importante.

	<b>23. Medición de la Respuesta</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>NA (*)</b>
<b>23.1</b>	Se dispone de un formulario donde el cliente da su opinión sobre los programas implementados del CST y a su vez mide el grado de satisfacción de los clientes con respecto al funcionamiento general de la empresa.	3			<b>X</b> (cuando es por primera vez)
<b>23.2</b>	Se analiza los resultados obtenidos del formulario anteriormente planteado y se comunican a la unidad técnica del programa CST, al menos cada 6 meses.	2			<b>X</b> (cuando es por primera vez)
<b>23.3</b>	Existe un Área de Servicio al Cliente con procedimientos establecidos para garantizar por ejemplo: herramientas de recolección de la percepción del cliente, investigación, tramitología, incorporación a la mejora continua (implementa las observaciones y recomendaciones), resolución, respuesta al cliente, protección de información y estudios al menos semestrales del grado de satisfacción del cliente.	2			<b>X</b> (cuando es por primera vez)
<b>23.4</b>	La empresa periódicamente actualiza la información en la página Web del ICT.	1			<b>X</b> (cuando es por primera vez)
<b>23.5</b>	El establecimiento hotelero se preocupa por actualizar al menos 1 vez cada 6 meses la información que tiene el Departamento de Sostenibilidad.	1			<b>X</b> (cuando es por primera vez)
<b>23.6</b>	La empresa comparte información de interés con la Cámara o Asociación correspondiente con el objeto de que sea utilizada para la mejora continua y toma de decisiones sectoriales.	2			<b>X</b> (cuando es por primera vez)

#### ¿Por qué?

La empresa debe mantener un sistema de evaluación de su desempeño en materia de sostenibilidad, el cual se puede basar en la normativa del CST y el criterio que los clientes van desarrollando sobre éste.

**¿Qué se espera?****Que la Empresa:**

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

**Prácticas recomendadas**

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

**“Encuesta CST”**

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

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

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

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

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

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

**¿Qué opina respecto a la participación del hotel en programas de responsabilidad social y medio ambiente?**

( ) Muy importante ( ) Poco importante ( ) Indiferente

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

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

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

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

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

- Mantener un registro de las opiniones y valoraciones que tanto los clientes como los empresarios tienen de la participación de la empresa en el Programa de Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST). Esto permitirá conocer el nivel de aceptación y aplicabilidad del cuestionario e introducir los cambios necesarios para su mejor aplicación.
- Comunicar semestralmente a la Comisión Nacional de Acreditación del CST el estudio de los resultados de las encuestas aplicadas a los clientes sobre el CST, al correo electrónico: **PROC. PROG. DE SOSTENIBILIDAD@ict.go.cr**
- Brindar a los colaboradores la posibilidad de atender problemas, quejas y permitirles desarrollar las soluciones que crean más convenientes según el caso.
- Elaborar material impreso o audiovisual en el que se haga una fiel interpretación de los objetivos, fundamentos y sistemas que constituyen el CST, a fin de enterar integralmente al cliente sobre el Programa.
- Asociarse con otros empresarios para compartir iniciativas, innovaciones y consejos prácticos para la aplicación del CST en sus empresas y para intercambiar resultados de las evaluaciones y encuestas al cliente.

Ámbito Socioeconómico					
	24. Gestión del Recurso Humano	Ponderación	SI	NO	NA (*)
24.1	La empresa cuenta con un Reglamento Interno de Trabajo y se encuentra aprobado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.	1			
24.2	La empresa utiliza personas de la localidad o comunidades aledañas para cubrir más del 60% de las contrataciones de Personal.	3			

24.3	La empresa aprovecha los cursos de capacitación que da a su personal, brindando la oportunidad a los pobladores de ser partícipes de esta capacitación con la intención de formar colaboradores en potencial de la empresa o que contribuya a su desarrollo profesional o mejoramiento en calidad de vida.	2			
24.4	La empresa cuenta con una política de emplear personas del ámbito comunal o nacional para trabajar en el nivel administrativo o gerencial.	2			
24.5	La empresa contribuye y apoya la formación de estudiantes de la localidad para que estos realicen pasantías o prácticas en la especialidad de turismo y otras.	1			
24.6	Las personas o estudiantes locales capacitadas de la forma anteriormente planteada, son empleados o contratados por la empresa.	1			
24.7	No se contrata personal de forma ilegal o por debajo de condiciones mínimas, u otro tipo de acciones que vayan en contra del respeto humano del colaborador dictadas por la legislación nacional o internacional.	2			
24.8	La empresa ofrece incentivos extra salario para sus colaboradores: tales como asociación solidaria, alimentación subsidiada, guarderías, bonificaciones por reconocimientos en su desempeño, descuentos en paquetes turísticos, entre otros; así como para el desarrollo humano y profesional de los colaboradores.	3			
24.9	Se consulta la percepción de la comunidad con relación a los impactos que genera la empresa mediante la aplicación periódica de encuestas al menos cada 6 meses.	2			
24.10	Existe un procedimiento para dar un adecuado manejo de solicitudes, quejas o recomendaciones por parte de la comunidad.	1			
<p><b>¿Por qué?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar empleo y promover la economía local son acciones que acarrear importantes beneficios a las comunidades y además propician una mejor relación entre la empresa y los habitantes locales.</li> <li>• El desarrollo sostenible resuelve las necesidades de los actuales turistas y de las regiones anfitrionas mientras protege e incrementa oportunidades del futuro.</li> </ul> <p><b>¿Qué se espera Que la Empresa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediante su actividad en la región conlleve a un mejoramiento real de las condiciones socioeconómicas de la población local, entre las cuales se pueden citar: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mejora en la calidad de vida de los residentes locales</li> <li>○ Reforzamiento de los valores culturales y de identidad social</li> </ul> </li> </ul>					

- Distribución más justa de los beneficios de la actividad turística, sobre todo respecto a la comunidad local
- Fuente de empleo para los locales
- Experiencia gratificante, de calidad e interés para el visitante
- Que la empresa aprenda a desarrollar políticas y planes que faciliten los procesos de alianza con las comunidades inmediatas o aledañas.
- Que la empresa visualice al colaborador como un socio y que constituye el motor para el logro del desarrollo y éxito de su empresa.

### **Prácticas recomendadas**

- Comunidad local se refiere a las poblaciones o grupos sociales que viven cerca del sitio donde está ubicada la empresa o bien aquellos que por su ubicación pueden establecer algún tipo de contacto con éste.
- Si la población local es extensa es necesario establecer relaciones con grupos específicos dentro de esa comunidad.
- Si la población es pequeña se pueden extender los límites a toda la provincia o región.
- La contratación local y la capacitación (formación) en áreas que sean de interés para la empresa y que a su vez mejore las oportunidades de empleo a las comunidades locales, es la clave para maximizar los beneficios económicos de la comunidad local y fomentar su participación y la integración con el negocio.
- Fomentar la enseñanza de idiomas, computación, administración de empresas, historia natural, manejo de recursos naturales, entre otros.
- Generar empleos en cargos de todos los niveles superiores asegura que la población local no se siente privada de sus derechos y se puede producir el suficiente diálogo entre los dueños del negocio y la comunidad. El negocio debe apoyar programas-internos y externos-que permitan a los colaboradores desarrollar habilidades beneficiosas que les permitan ascender.
- Establecer políticas de incentivos para promover la superación del personal.
- Crear un programa de preparación y capacitación permanente para los colaboradores de la empresa, tratando de limitar al máximo la movilidad horizontal y la rotación de personal, promoviendo la estabilidad laboral.
- Bajo ningún concepto contratar colaboradores de forma ilegal, al no pago de salarios por debajo de lo establecido o del mínimo, asimismo el patrono debe asumir todas las responsabilidades patronales del caso. Se debe presentar copia de los tres últimos reportes de planilla presentados ante la Caja Costarricense de Seguro Social.
- El reglamento de trabajo debe ser elaborado por el patrono de acuerdo con las leyes, decretos, convenciones y contratos que lo afecten, con el objeto de precisar las condiciones obligatorias a que deben sujetarse él y sus trabajadores con motivo de la ejecución o prestación concreta del trabajo.
- Todo reglamento de trabajo debe ser aprobado previamente por la Oficina Legal del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social; será puesto en conocimiento de los trabajadores con quince días de anticipación a la fecha en que comenzará a regir; se imprimirá en caracteres fácilmente legibles y se tendrá constantemente colocado, por lo menos, en dos de los sitios más visibles del lugar de trabajo.
- La empresa puede desarrollar un programa de incentivos al trabajador en donde además del desempeño y la eficacia, se valore las iniciativas, innovaciones y aportes que este realice en apoyo a los proyectos y actividades sostenibles de la empresa. Este

programa puede incluir: concurso sobre invención e innovación, premiación periódica al desempeño, incentivos salariales, entre otros.

- La implementación de estos planes de incentivos es tratar a los colaboradores como socios y estimularlos a pensar en el negocio y sus metas como propios.
- Desarrollar una herramienta de evaluación que permita conocer la opinión del poblador sobre la relación empresa-comunidad, de esta manera permitirá desarrollar acciones correctivas y de enlace con dicha comunidad. Algunos de los métodos de los que se puede hacer uso en la práctica de la evaluación, incluyen:
- **La observación:** es la primera técnica para obtener información que aproxime al efecto que tiene la empresa turística sobre sus clientes, trabajadores, paisaje y la inserción de la empresa con la comunidad, tanto en su economía, como en sus actividades sociales.
- **La entrevista:** recolecta las percepciones de las personas, que para el caso de los aspectos sociales y culturales, es fundamental. Al llevar a cabo la entrevista es importante que la persona entrevistadora aclare cuál es su papel y su independencia con la empresa de hospedaje, para facilitar el mayor flujo de información ya sea de colaboradores o de comunitarios.
- **La encuesta:** debe contar con un número de preguntas específicas aplicada a una muestra de la población, puede ser un instrumento muy útil para recoger información de una población mayor de lo que se pudiera abordar de forma personal con las entrevistas. El anonimato de la encuesta puede además facilitar honestidad en las respuestas.
- Presentar los análisis de opinión de los pobladores, así como las acciones correctivas de al menos tres semestres de aplicación de alguno de los mecanismos señalados anteriormente.

25. Beneficios Económicos Indirectos		Ponderación	SI	NO	NA (*)
25.1	La empresa aprovecha y promueve el uso y consumo de bienes producidos a nivel local o nacional.	2			
25.2	En la tienda del establecimiento en caso de tenerse, se evita la venta de artesanías y productos fabricados con materiales que estén vedados por ley o que sean falsos o de contrabando. Se promueve los artículos característicos de la zona y elaborados por personas o empresas locales.	3			X
25.3	En la decoración de la empresa se utiliza artesanías u otro tipo de manifestaciones artísticas producidas con material que no estén vedados por ley y que tengan verificación de origen.	2			
25.4	La empresa incorpora en su producto final los servicios complementarios de las comunidades.	1			
25.5	La empresa ha tomado un barrio o comunidad para poder potenciarla en los criterios de sostenibilidad.	3			
25.6	Se desarrollan investigaciones específicas para poder identificar necesidades y planes de acción en la comunidad que se ha adoptado para potenciar los criterios de sostenibilidad.	2			

25.7	Las inversiones cuantitativas y no cuantitativas, para apoyar a las comunidades, personas físicas y jurídicas se realiza previamente un diagnóstico sobre las necesidades.	1			
<p><b>¿Por qué?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La preocupación social de las empresas no es algo nuevo, es un aspecto que la misma comunidad les ha ido exigiendo, puesto que las organizaciones han adquirido un rol fundamental dentro de la sociedad.</li> <li>• Una empresa socialmente responsable es aquella que no sólo logra ser sustentable económicamente, sino que es la que se preocupa por los efectos que provoca su gestión en todos los ámbitos posibles, considerando sus alcances desde los clientes, trabajadores, proveedores, y la comunidad en general.</li> </ul> <p><b>¿Qué se espera?</b> <b>Que la Empresa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoye iniciativas productivas que se estén generando en la comunidad o bien que genere nuevas iniciativas que coadyuven o fortalezcan el desarrollo local.</li> <li>• Empezar relaciones con líderes comunales y trate de entender sus problemas y aspiraciones.</li> <li>• Tratar de involucrarse al máximo e identificarse con la comunidad, esto es parte esencial del producto turístico que la empresa está vendiendo.</li> <li>• Promueva una economía local con el apoyo a actividades artesanales, agrícolas, servicios, entre otros.</li> <li>• Se convierta en un impulsor de la sostenibilidad a nivel de las comunidades locales.</li> </ul> <p><b>Prácticas recomendadas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poner en manifiesto la intención de colaborar con el desarrollo comunal y para esto como mínimo debe:</li> <li>• Usar y consumir bienes y servicios producidos a nivel local, como lo pueden ser productos agrícolas, orgánicos, biodegradables, confección de muebles, entre otros e informe a sus huéspedes.</li> <li>• Promover la venta de artículos y artesanías producidas a nivel local o regional en la tienda de la empresa, a su vez puede brindar un espacio para que artistas, artesanos, pintores, escultores, entre otros, muestren directamente la elaboración de su arte y el cliente tenga la oportunidad de tener una experiencia o vivencia directa con ese artista local.</li> <li>• Seleccionar artículos y artesanías locales, regionales o nacionales para adornar las diferentes áreas del establecimiento que permita promover los artesanos, escultores, pintores u otros.</li> <li>• Preferir la utilización de bienes y productos locales producidos bajo el concepto sostenible, si no está ocurriendo, conviértase en un promotor de esta idea en la comunidad local.</li> <li>• El consumo de bienes y servicios locales pueden disminuir sustancialmente los costos con menos intermediarios y costos de transporte.</li> </ul>					
26. Salud		Ponderación	SI	NO	NA (*)

<b>26.1</b>	Los requerimientos de servicios básicos de la empresa se solventan sin comprometer los de las comunidades locales, tales como agua, energía, salud y otros, que la empresa turística requiera.	3			
<b>26.2</b>	La empresa participa como facilitador en al menos tres programas preventivos del Sector Salud que involucra a la comunidad.	1			
<b>26.3</b>	Se ofrece a sus colaboradores programas o beneficios en el área de salud, adicionales a los establecidos por ley.	2			
<b>26.4</b>	La empresa cuenta con un programa de salud ocupacional aprobado por el ente competente, lo tiene implementado y el mismo es revisado cada dos años.	3			
<b>26.5</b>	La empresa cuenta con el permiso de funcionamiento del Ministerio de Salud al día de la actividad que opera.	1			
<b>26.6</b>	La empresa verifica que los productos fitosanitarios que utiliza estén debidamente registrados y autorizados por el Servicio Fitosanitario (Ministerio de Agricultura y Ganadería).	1			
<b>26.7</b>	El personal participa en forma activa, por medio del o los comités de salud ocupacional y/o de primeros auxilios, sujeto a los procedimientos de monitoreo del consejo de salud ocupacional.	2			
<b>26.8</b>	Se tiene identificados las normas técnicas y su implementación según lo dicta la norma de riesgos del trabajo.	1			
<b>26.9</b>	El plan de salud ocupacional es ejecutado según cronograma y fiscalización de regente o experto en salud ocupacional.	2			
<b>26.10</b>	El plan de emergencia es objeto de al menos dos simulacros al año, con participación de la cruz roja a nivel local y regional.	2			
<b>26.11</b>	La empresa tiene homologado el programa de Salud Ocupacional, con la norma técnica que regula esta actividad a nivel nacional.	3			
<b>26.12</b>	La empresa utiliza para el control de plagas en su infraestructura, alternativas naturales y plaguicidas amigables con el ambiente.	1			
<b>26.13</b>	La empresa cuenta con los avales respectivos y tratamientos fitosanitarios por el Servicio Fitosanitario (Ministerio de Agricultura y Ganadería) en el césped y en las áreas ornamentales y arbóreas.	1			
<b>26.14</b>	En los últimos años se ha mantenido niveles controlados en los índices de frecuencia y gravedad de la empresa y se realizan análisis de causalidad.	2			

**¿Por qué?**

- Las empresas tienen las condiciones adecuadas y la capacidad de actuar en forma conjunta con la administración y las organizaciones políticas y de masas en el desarrollo de las acciones que propicien la creación de ambientes favorecedores a la salud, desarrollo local sostenible; el desarrollo de las potencialidades individuales y colectivas de los trabajadores; la estimulación y participación de la comunidad vinculada al centro de trabajo, la formulación de políticas saludables y la reorientación de los servicios de salud hacia la prevención y promoción.
- La salud pública es un asunto de todos y es particularmente para el turismo.

**¿Qué se espera?****Que la Empresa:**

- No esté comprometiendo o limitando recursos vitales para las comunidades tales como agua, electricidad, saneamiento, entre otros.
- Se convierta en un ente de apoyo a los programas de salud pública.
- Cuente con todos los programas que garanticen la seguridad y la salud de los colaboradores frente a los riesgos que la actividad genera.
- Que la empresa conozca los riesgos a los que se enfrentan los colaboradores en el desarrollo de las diferentes actividades de su operación.
- Cuente con los comités y grupos especiales que apoyen la realización de actividades tendentes al mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores, así como la atención de emergencias.
- Disponga de un comité de salud ocupacional que vigile el cumplimiento de normas y procedimientos legales en el campo.
- Que en cumplimiento del artículo 208 del Título IV del Código de Trabajo, cumpla con la normativa que definen los lineamientos técnicos aplicables para la protección de los trabajadores en el ejercicio del trabajo, en los conceptos de aseguramiento, reclamos, gestión preventiva, así como para la administración y operación del Seguro de Riesgos del Trabajo.

**Prácticas recomendadas**

- Realizar un diagnóstico de los riesgos que se presentan en el desarrollo de la actividad, para tal efecto se puede guiar con los protocolos del Ministerio de Salud.
- Formalizar un comité bipartito (colaboradores y autoridades de la empresa), que trabaje en conjunto para la búsqueda del mejoramiento continuo en las labores diarias.
- Desarrollar procedimientos y normas técnicas para minimizar las consecuencias de los riesgos presentes en las actividades diarias, para tal efecto se puede tomar como referencia las normas que INTECO ha desarrollado en la materia.
- Formar diferentes comités que colaboren en la prevención de riesgos, atención de emergencias, entre otros.
- Establecer un cronograma de trabajo para el mejoramiento de las condiciones de trabajo.
- Realizar simulacros para verificar la implementación de planes de evacuación adecuados y llevar registros por ejemplo: participantes, fecha de ejecución, prácticas realizadas, departamentos que participaron, fotos de la actividad, entre otros.
- Contar con los equipos adecuados y revisados periódicamente para atender emergencias.

- Contar con servicio médico de empresa o en su defecto elaborar un contrato con una clínica privada, médico privado, para desarrollar programas de medicina laboral, que permita atender tanto a colaboradores, como clientes.
- Llevar control de las estadísticas de accidentalidad de la empresa, para conocer las causas y establecer los mecanismos necesarios para disminuirla.
- Colocar la señalización de seguridad respectiva en las diferentes áreas.
- **Normativa relacionada:** Ley General de Salud, No. 5395 del 30/10/1973, Ley Riesgos del Trabajo, No. 6727 del 24/03/1982, Reglamento sobre las Oficinas o Departamentos de Salud Ocupacional, Decreto MTSS-27434 del 24/09/1998, Reglamento Comisiones de Salud Ocupacional, Decreto No. 18379-TSS del 16/08/1988, Reglamento General para el otorgamiento de Permisos de Funcionamiento por parte del Ministerio de Salud, Decreto No. 30465-S del 09/05/2002, Normas de INTECO relacionadas.
- Los productos fitosanitarios son herramientas que se emplean para mantener la buena salud de las plantas y los cultivos. Estas herramientas consisten en productos químicos, naturales o sintéticos, que ayudan a controlar las enfermedades, los insectos y las malas hierbas que atacan y destruyen las plantas y los cultivos. Los productos fitosanitarios también se conocen con el nombre de plaguicidas o pesticidas.
- Clasificación según toxicidad:
  - Grado I, color rojo: extremadamente tóxico
  - Grado II, color amarillo: altamente tóxico
  - Grado III, color azul: moderadamente tóxico
  - Grado IV, color verde: levemente tóxico

Dentro de los agroquímicos prohibidos (la docena sucia), se pueden citar: DDT, Lindano, Los Drines, Paration, Paraquat Gramoxone, Tordon Basal-Tributon 60- Tordon 225e, Pentaclorofenol, DBCP, Dibromuro de Etileno (EDB), Cloridimeformo (CDF), Canfecloro.

Se recomienda el uso de **bioplaguicidas**, que consiste en el control de organismos por medio de efectos biológicos y no por la toxicidad química de una sustancia. Poseen condiciones selectivas y biodegradables. Los **bioplaguicidas** son productos derivados de animales, plantas, bacterias, hongos, virus y minerales para prevenir, repeler, eliminar o reducir los daños causados por las plagas, existen cinco tipos: **Bioplaguicidas:** microbianos (entomopatógenos), **Macrobianos** (entomófagos), **Botánicos** (derivados de las plantas), **Bioquímicos, Minerales.**

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

27. Desarrollo Social y Cultural		Ponderación	SI	NO	NA (*)
27.1	Se informa, promueven y destacan las bondades de las actividades recreativas manejadas por organizaciones comunales o empresas locales.	1			

<b>27.2</b>	Se informa y promueven, las actividades benéficas, sociales, culturales y de conservación que se desarrollan en la comunidad.	1			
<b>27.3</b>	La empresa y sus colaboradores, colaboran con donaciones en especie, o económicas que coadyuven a dar soporte a las necesidades prioritarias de la comunidad, por ejemplo: asociaciones comunales, asociaciones de desarrollo, fundaciones, asociaciones de beneficencia, entre otros, o bien las canaliza por medio de intermediarios como el IMAS u otra institución.	3			
<b>27.4</b>	La empresa ha realizado o realiza contribuciones económicas o en especie a la comunidad para obras específicas de infraestructura o su mantenimiento.	3			
<b>27.5</b>	La empresa integra organizaciones locales o comunitarias que trabajen en pro de mejoras para la localidad donde opera.	2			
<b>27.6</b>	La empresa colabora en proyectos sociales en conjunto con instituciones comunitarias, públicas, privadas, ONG'S, entre otras.	2			
<b>27.7</b>	La empresa contribuye al desarrollo de actividades deportivas, artísticas, culturales y otros de especial interés comunitario en lo cual participan los colaboradores y miembros de la comunidad.	2			
<b>27.8</b>	La empresa tiene programas específicos que promueven el turismo doméstico en los que se ofrecen facilidades y tarifas reducidas.	1			
<b>27.9</b>	La empresa apoya o tiene una relación comercial o de apoyo permanente con al menos dos microempresas locales, regionales o nacionales, de carácter no turístico, con las cuales colabora.	3			
<b>27.10</b>	En la promoción de la empresa se integran los elementos culturales de la región y de las comunidades locales.	1			
<b>27.11</b>	La empresa monitorea el impacto sociocultural que se pueda generar por medio de las actividades que realiza.	2			
<b>27.12</b>	La empresa aplica acciones correctivas para minimizar los impactos socioculturales negativos que resulten de su operación.	2			
<b>27.13</b>	La empresa ha destinado un espacio en donde las organizaciones comunales y empresas locales puedan expresar, previa autorización del mismo, sus proyectos e iniciativas.	2			
<b>27.14</b>	La empresa facilita el uso de sus instalaciones para reuniones o encuentros comunales para tratar asuntos de interés para la comunidad y además participan en las mismas.	2			

<b>27.15</b>	La empresa promociona e incentiva manifestaciones y actividades culturales a nivel interno.	2			
<b>27.16</b>	La empresa tiene un procedimiento por escrito de divulgación y denuncia, y prohíbe el uso y promoción de actividades de comercio sexual como la prostitución y explotación de niñas, niños y adolescentes, el acoso, hostigamiento y/o abuso sexual, expendio de drogas u otros problemas sociales.	3			
<b>27.17</b>	La empresa promueve la igualdad de oportunidades en todos sus ámbitos y respeta los derechos humanos de todos sus públicos de interés.	1			
<b>27.18</b>	La empresa tiene un conjunto de plazas para ser ocupadas por personas con alguna discapacidad haciendo valer en caso de considerarlo, su derecho en la disminución, del pago de impuestos sobre la renta, originado en el pago de los salarios para esta población según procedimiento establecido.	3			
<b>27.19</b>	La empresa tiene políticas y acciones que prohíben el trabajo infantil (menores de 15 años), u otro tipo de acciones en esta área dictadas por la legislación nacional o internacional, y existe un programa de sensibilización dirigido a los colaboradores sobre el trabajo infantil y sus implicaciones.	3			
<b>27.20</b>	La empresa tiene un programa interno documentado de voluntariado con sus colaboradores.	3			

### ¿Por qué?

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

El eje sociocultural del desarrollo sostenible tiene que ver con la justicia social, el respeto a la diversidad humana, la satisfacción de las necesidades humanas, la igualdad de acceso a las oportunidades y la participación.

### ¿Qué se espera?

#### Que la Empresa:

- Por ser una industria de servicios, el turismo tiene la capacidad de generar un alto grado de encadenamientos económicos en la comunidad. Al estar enfocado principalmente en brindar opciones de ocio, la riqueza cultural y ambiental de la localidad y de la región se presta para crear nuevas ofertas de entretenimiento a la población de turistas, por lo tanto, las empresas de turismo sostenible deben velar por que estas nuevas opciones sean las más sanas posibles y que también se suscriban a los principios del turismo sostenible.

- El encadenamiento económico del turismo incluye también una gama de servicios complementarios, como son la alimentación, el transporte, el hospedaje, la artesanía, servicios de guía, entre otros. En tanto, estos servicios se puedan generar local y regionalmente, para que las ganancias se mantengan en la zona, así contribuye el turismo sostenible al desarrollo local y regional. La distribución de estas oportunidades de vinculación con la industria turística entre pequeñas y medianas empresas (PYMES) locales, más que con las grandes empresas nacionales o transnacionales, promueve que el encadenamiento económico del turismo sostenible derrame beneficios localmente, logrando un efecto positivo en el desarrollo local.
- Un aspecto a considerar por parte de la empresa es que Costa Rica, como Miembro de la Organización Internacional del Trabajo, ratificó en agosto del año 2001 el Convenio No. 182 sobre "La prohibición de las peores formas de trabajo infantil y la acción inmediata para su eliminación", adoptado en la 87ª Reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo en Ginebra en el año de 1999.
- No cabe duda que la adopción unánime del Convenio en mención, por los representantes tripartitos de los 174 Miembros de la Organización Internacional del Trabajo, incluida Costa Rica, resulto ser histórica y una muestra inequívoca de la voluntad universal de combatir el trabajo infantil y de la determinación general de buscar los medios necesarios para hacerlo.
- La eliminación de las peores formas de trabajo infantil constituye un reto para la sociedad mundial, la que motivada por la problemática de este flagelo, que limita y violenta el desarrollo integral de las personas menores de edad, busca alternativas para que cientos de millones de niños y niñas en todo el mundo, sujetos de explotación laboral, puedan disfrutar plenamente de sus derechos fundamentales.
- Que las empresas del Sector Turístico eliminen cualquier tipo de discriminación hacia las personas con discapacidad, garantizar la igualdad de oportunidades para la población, servir de instrumento jurídico para que las personas con discapacidad alcancen su máximo desarrollo, su plena participación social, así como el ejercicio de sus derechos por medio de la equiparación de oportunidades; tanto para los colaboradores, como para clientes externos de la compañía.

#### **Prácticas recomendadas**

- Que la empresa valore los recursos locales, los cuales se tornarán importantes y de interés turístico, generando así su propia conservación y mejoramiento con efectos positivos sobre el bienestar, tanto de la población de turistas, como de las comunidades locales y regionales.
- La empresa como actor importante en la economía local y regional, puede colaborar por ejemplo: con el mejoramiento de la infraestructura (carreteras, parques, espacios deportivos, centros de salud, centros educativos, centros comunales, entre otros), lo que contribuirá a mejorar el bienestar local y regional, inclusive el de la empresa.
- Apoyar el desarrollo de microempresas que puedan desarrollarse en la comunidad. Su experiencia como empresario puede resultar muy valiosa para ayudar a personas de la comunidad a iniciar una pequeña empresa observando lo siguiente: animando a personas de la comunidad, brindando asesoría, apoyo, dando seguimiento. Lo que se pretende es crear "un semillero de microempresas" impulsado por los propios empresarios turísticos precisamente para enriquecer la oferta de servicios en la industria. Este proyecto se puede desarrollar a nivel local, regional e incluso nacional, no existe limitante en este sentido.
- Fomentar la capacitación en las artes plásticas, escénicas y musicales para estimular la creatividad local y regional, que además sirva para aumentar las ofertas de entretenimiento a las poblaciones de turistas.

- La integración de las empresas al desarrollo local y regional no se limita a sus vínculos económicos, sino que incluye un abanico de aspectos que contribuyen al bienestar, como lo son las relaciones sociales, la seguridad, entre otros, pueden transformarse en un miembro más de la comunidad, participando en las fiestas locales, patrocinando eventos deportivos, apoyando o participando en organizaciones de bien social o de protección ambiental, de esta manera la empresa puede llegar a formar parte de la identidad local o regional de manera positiva y ser respetada y consultada en decisiones que afecten el bienestar de las localidades.
- No subestimar la importancia del turismo local o nacional, se deben diseñar paquetes en los que se ofrezcan facilidades (tarifas reducidas por temporada) para incentivar este tipo de turismo. Debe estar por escrito y del conocimiento de los colaboradores que atienden al turista.
- Se debe promover en los medios escritos, visuales, verbales de promoción, la historia de la comunidad o región inmediata donde se encuentra inmersa la empresa, de esta manera se da a conocer la idiosincrasia del pueblo (su gente, principales actividades, costumbres, comidas tradicionales, el porqué de su nombre, entre otros.).
- Dar la debida continuidad y monitoreo a los compromisos contraídos en la adhesión al Código de Conducta Contra la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes, coordinado por el Instituto Costarricense de Turismo mediante el Departamento Programas de Sostenibilidad Turística, contactarse al correo electrónico: [PROC.PROG.DESOSTENIBILIDAD@ict.go.cr](mailto:PROC.PROG.DESOSTENIBILIDAD@ict.go.cr), o al teléfono 2299-5800, ext. 372 ó 375 y dar cumplimiento a la Ley No. 7899 Contra Explotación Sexual Comercial Personas Menores de Edad, publicada en la Gaceta No. 159 del 17 de agosto 1999 y Ley No. 8590 “Fortalecimiento de la Lucha Contra la Explotación Sexual de las Personas Menores de Edad Mediante la Reforma y Adición de Varios Artículos al Código Penal, Ley No. 4573 y Reforma de Varios Artículos del Código Procesal Penal, Ley No. 7594.
- La empresa debe tener una política interna que prevenga, desaliente, evite y sancione las conductas de hostigamiento sexual (Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia, No. 7476 del 3 de febrero 1995, y su reforma a través de la Ley No. 8805 del 28 de abril 2010, publicadas en La Gaceta No. 45 del 3 de marzo 1995 y La Gaceta No. 106 del 2 de junio 2010, respectivamente), cuyo objetivo es prohibir y sancionar el acoso u hostigamiento sexual como práctica discriminatoria por razón del sexo, contra la dignidad de la mujer y del hombre en las relaciones laborales y de docencia entre las consideraciones que hay que tomar en cuenta están:
  - Esta política debe ser puesta en conocimiento de todos los colaboradores de forma escrita y verbal. Asimismo debe divulgarse en la empresa el contenido de la Ley contra el Hostigamiento Sexual.
  - Se debe mantener en la empresa personal con experiencia en materia de prevención del hostigamiento sexual.
  - Se debe informar al Ministerio de Trabajo de todas las denuncias de acoso u hostigamiento sexual que se interpongan en el centro de trabajo.
  - Dentro de la política de acoso u hostigamiento sexual se deben establecer Comisiones Investigadoras, cuyo nombramiento, duración, procedimientos y demás, debe ser reconocido y fiscalizado por el Ministerio de Trabajo.
- **Trabajo infantil:** Es la actividad que implica la participación de niños y niñas menores de quince años, cualesquiera que sea el tipo de relación que se haya establecido -asalariado, trabajo independiente, trabajo familiar, entre otros- en la producción y comercialización de bienes o en la prestación de servicios que les impidan el acceso, rendimiento y permanencia en la educación o se realice en ambientes peligrosos, produzca efectos negativos inmediatos o futuros en el desarrollo intelectual, físico, psicológico, moral o social.

- La empresa debe tener una política interna y por escrito que impida el trabajo infantil.
- La empresa no expondrá a niños ni a adolescentes trabajadores a situaciones, dentro o fuera del lugar de trabajo, que sean peligrosas, inseguras o insalubres
- La empresa establecerá, documentará, mantendrá y comunicará de modo eficaz a todos sus colaboradores y a las partes interesadas, la política y los procedimientos para el rescate de los niños que se detecten trabajando y prestara la ayuda necesaria para permitir que estos niños sean atendidos por los entes competentes.
- Dar cumplimiento a la legislación vigente relacionada con este tema, por ejemplo entre otros: Código de la Niñez y la Adolescencia Ley No. 7739 del 6 de enero de 1998; Código de Trabajo del 27 de agosto 1943; Convenios Internacionales de la Organización Internacional del Trabajo, especialmente el No. 138, ratificado por Costa Rica mediante Ley No. 5594 del 21 de octubre de 1974; Aprobación del Convenio Internacional Número 182 sobre “La Prohibición de las Peores formas de Trabajo Infantil y la Acción inmediata para su eliminación Ley No. 8122 del 17 de agosto 2001; Prohibición del Trabajo Peligroso e Insalubre para Personas Adolescentes Trabajadoras Ley No. 8922 del 3 de febrero 2011; Reglamento a la Ley sobre Prohibición del Trabajo e Insalubre para Personas Adolescentes Trabajadoras, Decreto Ejecutivo No. 36640-MTSS del 22 de junio 2011, entre otras.
- Dar a conocer al personal de la empresa los textos de la Ley No. 7600, Igualdad de Oportunidades para Personas con Discapacidad, del 18 de abril 1996.
- Definir dentro de los objetivos de la empresa el logro de una atención no discriminatoria para las personas con discapacidad.
- Promover facilidades y condiciones para la inserción laboral de personas con discapacidad.
- Cumplir con la accesibilidad necesaria en su infraestructura, según lo estipulado en la legislación correspondiente.
- Fomentar el trabajo comunitario entre sus colaboradores.

	<b>28. Preguntas que se calificarán como pluses a la evaluación y que permitirían ser certificado como 1, 2, 3, 4 o 5 niveles PLUS</b>	<b>Ponderación</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NA (*)</b>
<b>28.1</b>	La empresa ofrece al visitante la opción de compensar emisiones de GEI en el establecimiento vía Internet o con cargo a tarjeta de crédito.	1			
<b>28.2</b>	La empresa tiene planta de tratamiento de aguas residuales, biodigestores u otro tipo de tratamiento que no sea tanque séptico.	1			
<b>28.3</b>	La empresa tiene su propia área de reserva natural.	1			
<b>28.4</b>	La reserva propiedad de la empresa está debidamente inscrita ante el ente correspondiente y bajo un plan de manejo adecuado.	1			
<b>28.5</b>	La empresa tiene su propia huerta utilizando principios básicos de agricultura orgánica y/o hidropónica y están certificadas como libres de pesticidas.	1			
<b>28.6</b>	Se utiliza un tratamiento para el agua de la piscina que no requiere la adición de químicos como cloro o alguicidas.	1			
	La empresa cuenta con habitaciones con accesibilidad total de acuerdo al				

<b>28.7</b>	cumplimiento de la Ley 7600.	1			
<b>28.8</b>	Se cuenta con médico de empresa que cubre a todos los colaboradores de la empresa y se desarrolla programas de medicina laboral.	1			
<b>28.9</b>	La empresa ha obtenido algún reconocimiento por parte de la comunidad por su labor comunitaria o algún premio a nivel nacional por sus políticas de sostenibilidad	1			
<b>28.10</b>	La empresa ha obtenido algún reconocimiento a nivel internacional por sus políticas de sostenibilidad	1			
<b>28.11</b>	La empresa ejecuta acuerdos de cooperación para el desarrollo de investigación científica relacionada al conocimiento o a la conservación de la biodiversidad local.	1			
<b>28.12</b>	La empresa tiene un área especial arqueológica, edificios declarados patrimonio cultural, histórico y se encuentra protegidos por la legislación nacional o internacional.	1			
<b>28.13</b>	La empresa tiene un área especial para la protección y reconocimiento de las culturas vivas según los grupos indígenas costarricenses y cumplen con la legislación nacional.	1			

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