



Sustento del uso justo  
de Materiales Protegidos  
derechos de autor para  
fines educativos



**UCI**

Universidad para la  
Cooperación Internacional

UCI  
Sustento del uso justo de materiales protegidos por  
derechos de autor para fines educativos

El siguiente material ha sido reproducido, con fines estrictamente didácticos e ilustrativos de los temas en cuestión, se utilizan en el campus virtual de la Universidad para la Cooperación Internacional – UCI – para ser usados exclusivamente para la función docente y el estudio privado de los estudiantes pertenecientes a los programas académicos.

La UCI desea dejar constancia de su estricto respeto a las legislaciones relacionadas con la propiedad intelectual. Todo material digital disponible para un curso y sus estudiantes tiene fines educativos y de investigación. No media en el uso de estos materiales fines de lucro, se entiende como casos especiales para fines educativos a distancia y en lugares donde no atenta contra la normal explotación de la obra y no afecta los intereses legítimos de ningún actor.

La UCI hace un USO JUSTO del material, sustentado en las excepciones a las leyes de derechos de autor establecidas en las siguientes normativas:

- a- Legislación costarricense: Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos, No.6683 de 14 de octubre de 1982 - artículo 73, la Ley sobre Procedimientos de Observancia de los Derechos de Propiedad Intelectual, No. 8039 – artículo 58, permiten el copiado parcial de obras para la ilustración educativa.
- b- Legislación Mexicana; Ley Federal de Derechos de Autor; artículo 147.
- c- Legislación de Estados Unidos de América: En referencia al uso justo, menciona: "está consagrado en el artículo 106 de la ley de derecho de autor de los Estados Unidos (U.S, Copyright - Act) y establece un uso libre y gratuito de las obras para fines de crítica, comentarios y noticias, reportajes y docencia (lo que incluye la realización de copias para su uso en clase)."
- d- Legislación Canadiense: Ley de derechos de autor C-11– Referidos a Excepciones para Educación a Distancia.
- e- OMPI: En el marco de la legislación internacional, según la Organización Mundial de Propiedad Intelectual lo previsto por los tratados internacionales sobre esta materia. El artículo 10(2) del Convenio de Berna, permite a los países miembros establecer limitaciones o excepciones respecto a la posibilidad de utilizar lícitamente las obras literarias o artísticas a título de ilustración de la enseñanza, por medio de publicaciones, emisiones de radio o grabaciones sonoras o visuales.

Además y por indicación de la UCI, los estudiantes del campus virtual tienen el deber de cumplir con lo que establezca la legislación correspondiente en materia de derechos de autor, en su país de residencia.

Finalmente, reiteramos que en UCI no lucramos con las obras de terceros, somos estrictos con respecto al plagio, y no restringimos de ninguna manera el que nuestros estudiantes, académicos e investigadores accedan comercialmente o adquieran los documentos disponibles en el mercado editorial, sea directamente los documentos, o por medio de bases de datos científicas, pagando ellos mismos los costos asociados a dichos accesos.

# Cuadro de Evaluación y Monitoreo

Buenas Prácticas de Turismo Sostenible  
para Comunidades de Latinoamérica





# Cuadro de Evaluación y Monitoreo

Buenas Prácticas de Turismo Sostenible  
para Comunidades de Latinoamérica

## Contáctenos

### En Nicaragua

De la Vicky 1 c. al oeste, ½ al Sur,  
Casa C-142, Altamira  
Managua, Nicaragua  
Tel.: + 505 2277-0817 + 505 2278-2934  
Fax: + 505 2278-3328

## Contáctenos

### En Costa Rica

Apdo. 11029-1000, San José  
Tel-Fax: +506 248-0493  
/ 248-1170

## Contáctenos

### En Guatemala

1ª Calle 17-96 Zona 15  
Vista Hermosa II  
Tel: +502 2369-1347  
Fax: +502 2369-1643



## PRESENTACIÓN

El Cuadro de Evaluación y Monitoreo (CEM) es una herramienta complementaria a la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en Comunidades; ambas producto de la alianza entre SNV, Rainforest Alliance y Counterpart International. Este documento ha sido preparado, partiendo de la necesidad de contar con un instrumento práctico de autoevaluación de implementación de Buenas Prácticas de Manejo en las iniciativas turísticas comunitarias.

La elaboración de este documento tomó en cuenta e integró documentos como la Línea Base de Criterios de la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas y los normativos disponibles en distintos países para proyectos comunitarios, hoteles, restaurantes y operadores de turismo, entre otros.

Por lo tanto, el CEM es un documento extenso que desglosa en forma sencilla, las buenas prácticas que pueden implementarse en cualquier emprendimiento turístico comunitario, tomando en cuenta los tres ámbitos de la sostenibilidad: ambiental, económico-empresarial y sociocultural. El CEM pretende que la autoevaluación sea un análisis participativo de los involucrados y que fomente la discusión, el trabajo en equipo y la búsqueda de la sostenibilidad en las comunidades de Latinoamérica.

La implementación de Buenas Prácticas de Manejo debe ser un compromiso permanente que motive la mejora continua y la calidad en la prestación de servicios turísticos. En este sentido, el CEM, al igual que la Guía de Buenas Prácticas, permiten trazar el rumbo hacia la gestión sostenible por lo que se espera que el documento sea de ayuda y apoyo para las comunidades y sus iniciativas turísticas comunitarias.

Confiamos en que este instrumento será útil para permitir la evaluación, monitoreo e implementación de Buenas Prácticas en las operaciones turísticas de base comunitaria. Además, esperamos que con base en este esfuerzo, se desarrollen nuevos normativos y criterios específicos en Latinoamérica que permitan que los emprendimientos turísticos comunitarios puedan acceder a la certificación.

Al igual que la Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible en Comunidades, el CEM es un reconocimiento y contribución a las comunidades y a su esfuerzo de superación y conservación del patrimonio natural y cultural de Latinoamérica.



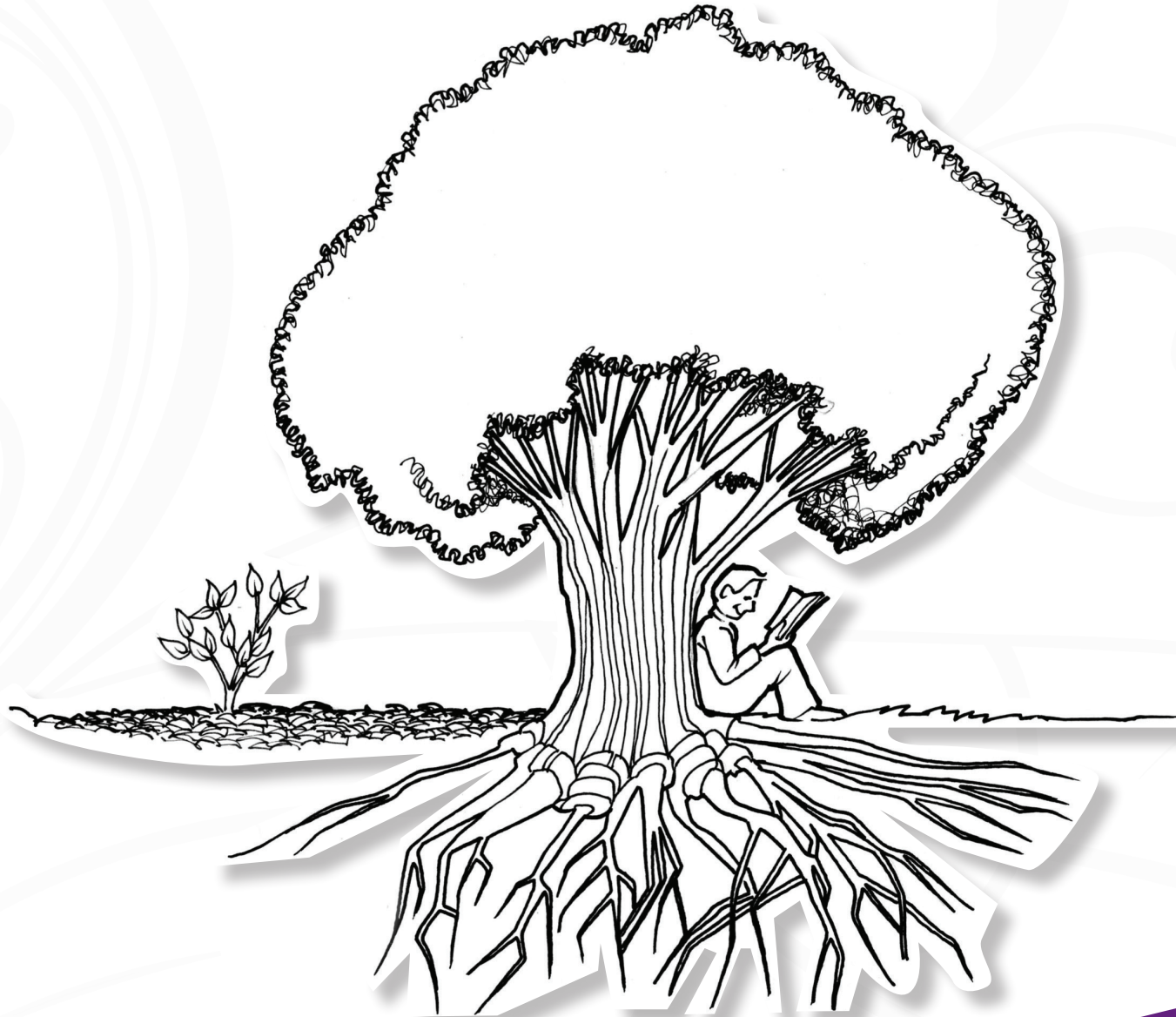
# Índice

<b>A. INTRODUCCIÓN</b>	1	<b>2. IMPLEMENTEMOS BUENAS PRÁCTICAS ECONÓMICO-EMPRESARIALES</b>	55
1. ¿Qué es el cuadro de Evaluación y Monitoreo (CEM)?	3	2.1 Cadena de valor: mejoremos para ser más competitivos	58
2. ¿Cómo debemos llenar el CEM?	3	2.2 Calidad: incorpóremosla en todos los aspectos del servicio o producto	61
<b>1. IMPLEMENTEMOS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES</b>	5	2.3 Planificación: decidamos el rumbo de la empresa	63
1.1 Agua: uso adecuado	7	2.4 Organización y dirección: trabajemos de forma ordenada	68
1.2 Energía: generación y ahorro	13	2.5 Procesos y recursos: redactemos y pongamos en práctica un manual completo y ordenado	70
1.3 Bosques, animales y plantas: conservación y protección	18	2.6 Puestos: redactemos y pongamos en práctica un manual completo y ordenado	74
1.4 Suelo: uso y protección	23	2.7 Capacitación: actualicemos nuestros conocimientos constantemente	76
1.5 Aire: prevención y eliminación de contaminantes	26	2.8 Servicio al cliente: brindemos un servicio de alta calidad	79
1.6 Desechos sólidos: reducción y manejo	32	2.9 Sistema financiero y contable: busquemos la sostenibilidad económica	85
1.7 Excretas y aguas residuales: control y tratamiento	40	<b>3. IMPLEMENTEMOS BUENAS PRÁCTICAS SOCIOCULTURALES</b>	89
1.8 Contaminación visual y auditiva: prevención y eliminación	45	3.1 Participación comunitaria: alcancemos el autodesarrollo	91
1.9 Áreas protegidas: tipos y usos responsables	48	3.2 Nuestra cultura: valorémosla, revaloricémosla y conservémosla	94
1.10 Áreas agropecuarias y de producción comunitaria: manejo y uso turístico	51		
1.11 Jardines y áreas verdes: cuidado y uso turístico	53		

3.3 Recursos culturales: uso adecuado para el turismo	97
3.4 Proyección social: contribuyamos al desarrollo de la comunidad	100
<b>4. IMPLEMENTEMOS BUENAS PRÁCTICAS INTEGRALES</b>	<b>103</b>
4.1 Legislación: Conozcamos nuestros derechos y obligaciones legales	105
4.2 Impactos negativos del turismo: Reducción y mitigación	112
4.3 Infraestructura turística: distribución, diseño, construcción y mantenimiento	117
4.4 Educación: compartamos nuestros conocimientos sobre ambiente, cultura y turismo	128
4.5 Mercadeo y comunicaciones: conozcamos e informemos a nuestros clientes	133
4.6 Seguridad: para nuestros clientes y empleados	139
CRÉDITOS	145
CONTACTOS POR PAÍS	147



# INTRODUCCIÓN



## 1. ¿QUÉ ES EL CUADRO DE EVALUACIÓN Y MONITOREO (CEM)?

El Cuadro de Evaluación y Monitoreo (CEM) es una herramienta complementaria a la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades y su fin es, ayudarnos a evaluar nuestro grado de implementación de buenas prácticas y a monitorear los avances. El cuadro de evaluación debe utilizarse en conjunto con la guía de buenas prácticas. En este material se han recopilado las buenas prácticas en forma ordenada y lógica, avanzando a través de los ámbitos de la sostenibilidad:

Las buenas prácticas se han escrito en forma de pregunta para que podamos responderlas fácilmente. Algunas de las preguntas requerirán que consultemos la guía de buenas prácticas al mismo tiempo, para responder mejor. Cuando no entendamos un concepto o tengamos cualquier duda, la guía nos servirá de referencia.

El Cuadro de evaluación y monitoreo está organizado en la misma forma que la guía, con tres ámbitos y una sección integral al final. Para facilitar aún más la ubicación dentro del CEM, todos los títulos de la sección ¿Cuáles son las buenas prácticas? de la guía, son similares en el cuadro.

Para llenar el cuadro, se recomienda:

1. Tener a mano la Guía de buenas prácticas de turismo sostenible para comunidades
2. Organizar una actividad con suficiente tiempo disponible y la cual permita contestar en conjunto con los miembros de la operación turística, es decir, en forma participativa.
3. Que las preguntas sean contestadas de la manera más sincera y honesta.
4. Que para las áreas técnicas específicas estén presentes las personas que mejor conocen la operación en esos temas particulares al momento de responder a las preguntas.

La idea es que el llenado del cuadro brinde una idea resumida de qué tanto se está cumpliendo o no con la implementación de buenas prácticas.

## ¿Para qué puede servir el cuadro de evaluación y monitoreo?

El cuadro de evaluación y monitoreo tiene tres (3) propósitos y usos principales:

1. Realizar una evaluación inicial de la implementación de buenas prácticas en la empresa o en la iniciativa turística comunitaria.
2. Realizar un monitoreo o reevaluación del progreso en la implementación de buenas prácticas determinando en qué temas ha habido avances, qué temas no han cambiado e identificando problemas y retrocesos.
3. Elaborar un plan de implementación de buenas prácticas o de mejora en la implementación de las mismas, basándose en los resultados de la autoevaluación con el cuadro.

## 2. ¿CÓMO DEBEMOS LLENAR EL CEM?

La manera correcta de llenar el cuadro es la siguiente:

**1ª Columna – Buenas Prácticas:** Es la columna de la izquierda. En ella se plantean preguntas correspondientes a las Buenas Prácticas. Las preguntas que aparecen en letra tipo negrita son preguntas generales que pueden contestarse haciendo un resumen de las que aparecen en letra “tipo normal” (las buenas prácticas específicas) debajo de ellas. En algunas preguntas se incluyen ejemplos escritos e información complementaria con letra más pequeña, con el fin de profundizar o aclarar los temas de las preguntas (ver figura).

Primer paso para iniciar una empresa	No Aplica	Si / Cumplio	A veces / Cumplio parcial	No / No cumplimiento	Comentarios
1. ¿Hemos registrado legalmente nuestra empresa o emprendimiento?					
¿Estamos registrados legalmente? Independientemente de qué figura legal adoptemos como negocio, empresa u operación turística, será necesario que estemos legalmente inscritos. En muchos países esto corresponde hacerlo en el ministerio de economía.					
¿Estamos inscritos ante las autoridades de la actividad económica que realizamos? Si realizamos actividades puramente turísticas, debemos inscribirnos o registrarlos ante el ministerio, cámara o instituto de turismo por ejemplo. Si además realizamos actividades de alimentos y bebidas, forestales, agrícolas, artesanales, lo ideal es estar inscritos ante las autoridades correspondientes para ser tomados en cuenta en talleres, capacitaciones, programas de desarrollo, ferias de negocios, etc.					
La figura legal bajo la cual estamos registrados ¿es la que más nos conviene según nuestro tipo de operación, objetivos y metas?					
¿Aplicamos y cumplimos todos los requisitos legales impuestos a nuestro tipo de organización?					

**2ª Columna – No Aplica:** debemos marcar esta casilla cuando la pregunta se refiere a un tema que no tiene relación con nuestro emprendimiento o cuando no se puede implementar por alguna razón lógica, legal, ambiental, social, etc. Por ejemplo, si la buena práctica se refiere al uso adecuado de una máquina de lavar ropa y nosotros no poseemos una en la operación turística, contestamos no aplica. Si se sugiere que hagamos prácticas forestales y vivimos en una región desértica, también debemos contestar no aplica. Sin embargo, si la práctica se refiere al ahorro del agua y en nuestra comunidad, como el agua es abundante, consideramos que no vale la pena ahorrarla, la respuesta es que no cumplimos.

**3ª Columna: Si/Cumplio:** esta columna representa una gran responsabilidad. Debemos marcarla cuando cumplimos todo el tiempo con la pregunta que se nos hace. En algunos casos, el hecho de decir que sí cumplimos con una buena práctica, también quiere decir que tenemos una forma de respaldar y demostrar que sí lo hacemos. En algunos casos son documentos escritos, reportes, evaluaciones, planes, rótulos, imágenes, entre otras cosas. Por ejemplo cuando la buena práctica establece que debemos tener un contrato formal con nuestros empleados, la mejor prueba será ese contrato firmado.

**4ª Columna – A veces/Cumplio Parcial:** esta columna debe marcarse cuando cumplimos con algunas de las prácticas específicas de una buena práctica general (en letra negra). Asimismo, cuando estamos trabajando para cumplir

con una buena práctica y al momento de contestar no hemos concluido el trabajo y no hemos obtenemos resultados de esa buena práctica, también contestamos cumplimiento parcial. Por ejemplo, si la pregunta se refiere a si hacemos compost con los desechos orgánicos y estamos construyendo la compostera, contestamos cumplimiento parcial. Además si en ciertas ocasiones llevamos un registro de visitantes y en la temporada alta se nos olvida hacerlo porque estamos muy atareados, la respuesta a si llevamos registros será: a veces.

**5ª Columna – No/No Cumplio:** se refiere a que definitivamente no cumplimos con la buena práctica general y/o en la mayoría de las específicas. Cuando marcamos esta columna debemos hacer un análisis de cómo podríamos hacer para que la respuesta sea positiva, cuánto tiempo tomará hacerlo, qué recursos serán necesarios, etc. Con esto podremos iniciar a pensar en nuestro plan de implementación de Buenas Prácticas.

**6ª Columna – Comentarios:** aquí se deben incluir todas aquellas aclaraciones que permitan ilustrar las respuestas o planificar acciones hacia el futuro. Allí se puede anotar por ejemplo: qué hace falta en los aspectos que se cumplen parcialmente, por qué no aplican los que se han marcado así, ideas sobre cómo avanzar en aquellos aspectos que no se cumplen, etc. También es recomendable anotar comentarios cuándo se espera reevaluar los aspectos sin cumplimiento o con cumplimiento parcial para determinar el avance.

# Implementemos Buenas Prácticas

## AMBIENTALES



1.1 Agua: uso adecuado	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No /No cumpló	Comentarios
1. ¿Protegemos nuestras fuentes y lugares de almacenamiento de agua?					
¿Los baños o letrinas se encuentran lejos de cuerpos de agua?					
¿Lavamos ropa en áreas alejadas de cuerpos de agua naturales?					
¿Le damos un tratamiento adecuado al agua sucia o usada, para evitar que llegue a cuerpos de agua naturales?					
¿Tiramos o tratamos la basura lejos de cuerpos de agua naturales?					
¿Las áreas en donde se usamos plaguicidas o fertilizantes están lejos de cuerpos de agua naturales?					
¿Hay árboles alrededor de nuestras fuentes naturales de agua? Si hay pocos, o no hay, se deben sembrar cuántos se pueda.					
¿Mantenemos cerrados los recipientes donde guardamos el agua? Idealmente el agua debería salir por un chorro. De lo contrario, se debe sacar agua con un recipiente limpio que se use únicamente para eso.					
¿Lavamos constantemente los recipientes en donde guardamos el agua? Los recipientes en donde se almacena el agua deben ser limpiados con cepillo, jabón y cloro.					
En caso de que el recipiente para almacenar agua esté pintado ¿Está pintado con pintura libre de plomo?					
Si consumimos agua que extraemos de un pozo ¿está el pozo cerrado o cubierto? Los pozos deben estar bien sellados para evitar que entren animales de cualquier tipo (ratones, cucarachas, arañas, etc.) o basura (no importa si es natural o producida por el hombre)					
¿Sacamos el agua del pozo con ayuda de una bomba manual, mecánica o de motor? Las bombas facilitan el trabajo de sacar el agua y evitan que ésta se contamine. Antes de instalar la bomba, se debe escoger el sistema de bombeo que más convenga a las condiciones del terreno, profundidad del pozo y la cantidad de agua existente. Las mejores opciones desde el punto de vista ambiental y económico son las bombas que usan la fuerza del viento o la energía solar. Lo ideal es evitar las bombas que usan combustible puesto que contaminan el ambiente y requieren gastos constantes.					

1.1 Agua: uso adecuado	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No /No cumpló	Comentarios
Si extraemos el agua de un pozo sin la ayuda de una bomba ¿lo hacemos con un recipiente y una cuerda limpios?					
Si consumimos agua de un río ¿tomamos el agua antes de que llegue a la comunidad (río arriba) o donde nace el río? En los tramos de río de donde obtenemos agua para consumo no debe haber acceso para humanos (baño, lavado de ropa, ni otras actividades) ni animales domésticos.					
Si consumimos agua proveniente de un manantial o nacimiento de agua ¿está protegido con un cerco o un muro para evitar el acceso de animales? El muro no debe afectar las corrientes de agua y debe estar rodeado por una zanja para evitar que se formen charcos.					
¿Prohibimos la pesca con venenos o explosivos?					
¿Se exige a las personas que no usen jabones, champú, protectores solares, cremas para el cuerpo o cualquier otro producto de ese tipo cuando se bañen en cuerpos de agua naturales?					
<b>2. ¿Usamos agua potable?</b>					
¿Siempre utilizamos agua potable o purificada para cocinar y para el consumo de empleados y clientes? Si no se tiene acceso a comprar agua potable o envasada, el agua para consumo debe ser purificada por medio de filtros, hervor o cloro. Existen alternativas para purificar el agua por medio de filtros hechos en la misma comunidad, algunos funcionan con carbón, piedra pómez u otros elementos y consiguen buenos resultados. Se debe contar con asesoría sobre cómo fabricarlos.					
¿El hielo que utilizamos siempre está hecho con agua potable?					
¿Hacemos muestras y exámenes del agua cada cierto tiempo en un laboratorio para asegurarnos de que el agua que se consume es potable?					
<b>3. ¿Reducimos el consumo de agua diario?</b> Si el agua que usamos en la comunidad no tiene un valor monetario o viene de una fuente natural directa, reduzcamos de todas formas el consumo. El agua es un recurso valioso que todos necesitamos.					
¿Contamos con un plan de ahorro de agua que sea conocido e implementado por la comunidad, los empleados de la operación turística y los clientes?					

1.1 Agua: uso adecuado	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No /No cumpló	Comentarios
Al cocinar ¿lavamos los alimentos siempre en un recipiente en lugar de usar el agua corriente?					
¿Lavamos los utensilios de cocina y vajillas en 2 fases? La primera de remojo y jabón y la otra para enjuague. Se debe hacer en recipientes amplios en lugar de usar el agua corriendo constantemente.					
¿Regamos los jardines y/o áreas abiertas por las mañanas o en las horas más frescas de la tarde? Esto evita que el agua se convierta en vapor, ayudando a ahorrar mucha agua.					
¿Utilizamos baldes o cubetas con agua jabonosa (usada anteriormente para el lavado de ropa por ejemplo) para cumplir con otras labores de limpieza como: lavar inodoros, duchas, paredes, vehículos, pisos, etc.?					
Cuando nos bañamos, lavamos las manos o los dientes, o lavamos los vehículos ¿cerramos la llave del agua mientras no la estamos usando?					
¿Nuestros clientes y empleados también cierran la llave del agua mientras no la están usando? Para que los clientes contribuyan con los esfuerzos de ahorro de agua, podemos colocar rótulos solicitándoles cerrar la llave haciéndoles ver el ahorro que aportan en sus actividades cotidianas.					
¿Limpiamos las áreas exteriores con una escoba y un balde de agua en vez de regarlas con agua y manguera? Para limpiar áreas exteriores podemos reutilizar el agua de la lavadora por ejemplo.					
Cada vez que usamos la lavadora de ropa o de vajilla ¿la cargamos al máximo de su capacidad para evitar desperdiciar agua?					
¿Reutilizamos aguas grises (jabonosas) para lavar pisos exteriores, vehículos u otros?					

1.1 Agua: uso adecuado	No Aplica	Si / Cumplio	A veces / Cumplio parcial	No /No cumplimiento	Comentarios
<p>4. ¿Usamos aparatos y mecanismos para ahorrar agua?</p>					
<p>¿Contamos con inodoros de bajo consumo (6 o menos litros por uso) de agua? En los inodoros de mayor consumo se puede introducir un envase de 1/2 litro o 1 litro en el tanque o depósito para ahorrar esa misma cantidad, cada vez que eche agua. Al instalar inodoros nuevos, se debe considerar como primera opción los de menor consumo por descarga o aquellos que tienen dos tanques de depósito (uno de 7 y otro de 4 litros, por ejemplo). El tanque de mayor capacidad se usa para desechos sólidos y el de menor cuando se trata de desechos líquidos.</p>					
<p>En los sanitarios de hombres ¿contamos con urinarios? Los urinarios gastan 10 veces menos que un inodoro, aún cuando éste sea de bajo consumo. Si existe la posibilidad de hacerlo, se deben instalar urinarios que cierran el paso de agua luego de unos 10 segundos.</p>					
<p>¿Hemos instalado aireadores en lavamanos, duchas y grifos de cocina? Éstos son pequeñas rejillas que reducen la cantidad de agua que sale por el tubo. Aunque no lo parezca, son dispositivos muy útiles para ahorrar agua.</p>					
<p>¿Contamos con duchas o regaderas ahorradoras de agua? Las cabezas de estas duchas reducen entre un 25% y un 35% el volumen de agua. Algunas consumen menos de 10 litros de agua por minuto y generan la misma sensación.</p>					
<p>¿Utilizamos sistemas de riego por goteo o con aspersores para regar áreas verdes, cultivos, hortalizas o jardines? Existen sistemas de riego muy sencillos que se pueden fabricar de forma casera.</p>					
<p>Si en la operación turística lavamos ropa en máquina ¿contamos con lavadoras que consumen poca agua? Se debe estar bien informado sobre el consumo de agua antes de comprar una lavadora.</p>					
<p>¿Llevamos un registro del consumo mensual de agua? Esto servirá para saber cuánto se ahorra o cuánto se gasta en agua y puede indicar cuando haya problemas de fugas, entre otras cosas.</p>					
<p>Si el servicio de agua es público (y tenemos un recibo que da la empresa de agua) ¿anotamos cuál fue nuestro consumo en litros y en dinero y lo comparamos todos los meses?</p>					



1.1 Agua: uso adecuado	No Aplica	Si / Cumplio	A veces / Cumplio parcial	No /No cumplio	Comentarios
<p>Si se cuenta con un sistema de tuberías ¿hemos instalado un medidor de consumo en el tubo de ingreso y llevamos un control escrito?</p> <p>Dependiendo de las posibilidades, se pueden colocar medidores al menos en las áreas donde se consume más agua, por ejemplo: en la cocina, las habitaciones, en los baños, etc.</p>					
<p>Si no contamos con servicio de distribución de agua ¿registramos en papel cuántos toneles, cisternas o cubos (o cualquier otra medida a su disposición) utilizamos al mes y lo comparamos con los otros meses?</p>					
<p>5. ¿Evitamos y reparamos las fugas de agua?</p>					
<p>¿Hacemos al menos una revisión al mes del sistema de tuberías con el fin de encontrar fugas y goteras de agua? La revisión implica también la toma de un registro de los resultados.</p> <p>Algunas veces es posible ver manchas de humedad en paredes, techos o pisos. Otras veces hay goteras directamente desde los tubos.</p>					
<p>¿Nos aseguramos cada día de que todos los grifos (cocina, restaurante, oficina, habitaciones, etc.) están cerrados?</p>					
<p>¿Nos aseguramos de que el agua no siga corriendo en los inodoros?</p> <p>Cuando esto sucede, la fuga puede escucharse y parece que el depósito no se llena.</p>					
<p>¿Revisamos regularmente que los depósitos en los que guardamos el agua potable o de lluvia no tengan rajaduras ni estén dañados provocando fugas o desperdicios?</p>					
<p>Cuando encontramos desperfectos ¿contratamos a un plomero, a una persona con experiencia o a un técnico para que revise y repare el sistema de tuberías?</p> <p>Aunque a veces puede resultar caro, garantiza que las instalaciones están en buen estado y se evitan daños o accidentes innecesarios.</p>					
<p>6. ¿Utilizamos el agua de lluvia?</p>					
<p>¿Captamos el agua en superficies limpias y amplias (como el techo o redes de niebla)?</p>					
<p>¿Utilizamos canaletas para dirigir el agua desde la superficie donde cae hasta el depósito que preparamos para ello?</p>					

1.1 Agua: uso adecuado	No Aplica	Si / Cumplio	A veces / Cumplio parcial	No /No cumplio	Comentarios
¿Almacenamos el agua de lluvia en depósitos, pozos, toneles o cubos limpios, sin fugas, cubiertos del sol y protegidos de la entrada de insectos, animales y basura?					
¿Utilizamos el agua de lluvia para actividades como: lavar sanitarios, ropa, pisos, regar jardines y cultivos, lavar vehículos u otros?					
7. ¿Motivamos a nuestros empleados y clientes a participar con nosotros en el uso adecuado del agua?					
¿Planificamos al menos un curso o capacitación al año, en el cual todos los empleados aprendan a reconocer la importancia del uso adecuado del agua?					
¿Implementamos técnicas o herramientas para facilitar a los empleados el transmitir la información a los clientes? Ejemplo de esto es la colocación de rótulos en baños en donde se pide a los clientes contribuir de diferentes formas al ahorro de agua.					
¿Nuestros clientes conocen los esfuerzos que nuestra comunidad, o empresa están realizando para el uso adecuado del agua? Se debe imprimir o publicar información al respecto y colocarla en áreas donde hay más movimiento de visitantes.					
¿Hemos elaborado y divulgado entre clientes y empleados, un reglamento sobre el uso adecuado del agua?					
En el servicio de hospedaje ¿preguntamos a nuestros clientes si desean que sus sábanas y/o toallas sean lavadas todos los días haciendo énfasis en el ahorro que esto puede significar?					
¿Nuestro personal de limpieza de habitaciones sabe cómo implementar el programa de ahorro de agua en el lavado de toallas y sábanas?					

1.2 Energía: generación y ahorro	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
1. ¿Reducimos el consumo diario de energía?					
¿Apagamos todas las luces innecesarias mientras nos encontramos en horas de trabajo y de atención a clientes?					
¿Apagamos todos los aparatos después de haberlos utilizado?					
¿Revisamos, antes de salir o cerrar la operación diaria, que no haya luces encendidas que no deban estarlo?					
¿Revisamos que todos los aparatos estén apagados al final de cada jornada de trabajo?					
¿Realizamos cualquier actividad de operación y mantenimiento durante el día y no por las noches? Esto evita que enciendan luces para realizar las actividades.					
¿Utilizamos la luz natural abriendo cortinas, ventanas y descongestionando las entradas de luz para evitar encender luces durante el día?					
¿Evitamos el uso de aires acondicionados o ventiladores a menos que sea necesario? En su lugar se deben abrir las ventanas, puertas y otras entradas de aire natural.					
¿Limpiamos regularmente los focos o bombillas, las ventanas y cualquier otra entrada o fuente de luz? El polvo o la suciedad acumulada en ellos reduce la luz que pueden transmitir al ambiente.					
Si dentro de nuestras instalaciones entra poca luz ¿hemos pintado las paredes y techos con colores claros? Éstos reflejan mejor la luz natural o artificial logrando que se deba utilizar menos iluminación.					
Si para ciertas actividades (caminatas en cuevas, por ejemplo) necesitamos aparatos que requieren de baterías ¿usamos pilas recargables? Aunque son un poco más caras, puede utilizarse durante mucho más tiempo pues son muy duraderas.					
Si en la operación turística utilizamos lavadoras y secadoras de ropa y platos ¿son estos aparatos de bajo consumo de energía?					
¿Utilizamos los aparatos eléctricos únicamente en su capacidad ideal y cuando es estrictamente necesario?					

1.2 Energía: generación y ahorro	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
¿Utilizamos el calor del sol y/o el aire para secar la ropa de la operación turística (incluyendo sábanas, toallas, trapeadores, etc.) siempre que sea posible?					
¿Los aparatos eléctricos se conectan individualmente al tomacorriente o enchufe evitando conectar varios en un solo lugar? El conectar varios aparatos en un solo tomacorriente, además de aumentar el consumo de energía, puede causar cortos circuitos y hasta incendios.					
Si contamos con un refrigerador ¿está colocado lejos de la estufa, de hornos o ventanas por donde entra calor? Cuando el refrigerador se encuentra cerca de una fuente de calor, gasta más energía para mantener frío el interior. De la misma forma, los hornos y estufas gastarán más energía en calentar los alimentos si están cerca del enfriador.					
¿Contamos con un horario específico de apagado y encendido de luces que es del conocimiento de empleados y visitantes?					
Cuando utilizamos leña ¿lo hacemos en hornos o estufas ahorradoras? Éstas ayudan a aprovechar más el calor del fuego y gastan menos madera evitando la tala excesiva de árboles.					
Cuando utilizamos leña para calentar el ambiente (temascales, chimeneas o calderas) o cocinar ¿lo hacemos únicamente cuando es necesario?					
¿Cerramos la llave del gas cuando no lo estamos usando?					
¿Apagamos el piloto y el calentador de gas cuando no lo estamos usando?					
<b>2. ¿Hemos instalado mecanismos para ahorrar energía?</b>					
¿Hemos instalado bombillas ahorradoras de energía (fluorescentes compactas)? Éstas, aunque son más caras, consumen cuatro veces menos energía, duran hasta diez veces más y dan la misma cantidad de luz. Las bombillas ahorradoras duran más si no se encienden y apagan constantemente. Por ello, se deben instalar en áreas que requieran iluminación artificial la mayor parte del tiempo. No son recomendables en baños o servicios sanitarios, por ejemplo.					
¿Utilizamos atenuadores de luz? Estos reducen o aumentan la cantidad de luz de las bombillas según sea necesario y ayudan a ahorrar energía.					
¿Hemos instalado detectores de movimiento que encienden las luces únicamente cuando hay personas pasando?					

1.2 Energía: generación y ahorro	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
Para la iluminación de encaminamientos o senderos exteriores que necesiten ser iluminados ¿hemos colocado lámparas que se cargan con luz solar durante el día, lámparas de bajo consumo, quinqués, velas o candelas?					
Para calentar el agua y el ambiente de nuestras instalaciones turísticas ¿utilizamos calentadores de gas? Éstos gastan menos que los eléctricos.					
3. ¿Compramos únicamente aparatos que requieren de poca energía o combustible?					
Antes de comprar cualquier aparato eléctrico o de gas para cualquier área operativa de la empresa (vehículos, lavadoras, secadoras, lavaplatos, aires acondicionados, planchas, radios, televisiones, hornos, computadoras, aparatos de cocina, etc.) ¿nos hemos asegurado de que sea el aparato u opción más eficiente en cuanto al uso de energía (y otros recursos como el agua), es decir, el que consume menos y puede hacer lo mismo que los que usan más? Se debe buscar ayuda de parte de los vendedores y siempre leer cuidadosamente las etiquetas.					
¿Renovamos lo aparatos usados, muy viejos o en mal estado? Generalmente, los aparatos viejos utilizaban más energía que los que existen hoy en día. Se deben sustituir según su grado de deterioro o funcionalidad actual.					
En lugares con mucho calor ¿utilizamos ventiladores en vez del sistema de aire acondicionado? Éstos requieren menos energía y dan una sensación agradable cuando el calor no es tan alto.					
¿Los vehículos que utilizamos (propios y/o de nuestros proveedores) son de bajo consumo de combustible? Los de menor cantidad de cilindros y motores más pequeños son más eficientes.					
Si en nuestra comunidad no hay alumbrado público y nuestra operación turística necesita un generador eléctrico ¿hemos escogido el que satisface las necesidades exactas de nuestras instalaciones y el que utiliza menos combustible?					

1.2 Energía: generación y ahorro	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
4. ¿Evitamos y reparamos daños en las instalaciones y aparatos?					
¿Al menos una vez al año un técnico autorizado revisa todas las instalaciones eléctricas y de gas de nuestra operación turística? Esto evita gastos en el futuro y asegura que exista un mantenimiento adecuado.					
¿Capacitamos a todos los empleados para que puedan identificar y reportar posibles daños en las instalaciones eléctricas o de gas? Esto facilita la reparación y evita posibles accidentes en el futuro.					
¿Reparamos cuidadosa e inmediatamente cualquier daño en el sistema eléctrico o de gas? De no hacerse, podría haber problemas más graves en el futuro como fugas o incluso incendios.					
¿Reparamos y damos mantenimiento constante a los sistemas de aire acondicionado y/o de calefacción? Éstos gastan mucha energía y su deterioro puede representar un gasto muy alto de energía y dinero.					
5. ¿Usamos fuentes renovables de energía?					
¿Hemos implementado algún sistema de producción de energía renovable? La energía solar y la energía eólica (molinos de viento) son las más utilizadas en comunidades para producir energía. Sin embargo, existen otras como la hidráulica (se obtiene energía gracias a la fuerza del agua), de descomposición (producción de gas metano con desechos orgánicos) o la geotérmica (se obtiene energía eléctrica gracias al calor del subsuelo cercano a volcanes) que también pueden implementarse.					
Si están disponibles ¿utilizamos combustibles vegetales (biodiesel por ejemplo), en generadores eléctricos y/o vehículos adecuados para ello?					
¿Utilizamos leña que proviene de plantaciones forestales certificadas o de árboles que han sido plantados para este uso?					

1.2 Energía: generación y ahorro	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
6. ¿Motivamos a nuestros clientes y empleados a participar con nosotros en el ahorro de energía?					
¿Contamos con información escrita, rótulos o recordatorios en áreas de trabajo, habitaciones y baños sobre cómo los empleados y clientes pueden ayudar a ahorrar energía?					
¿Hacemos regularmente una demostración de cómo se puede ahorrar energía utilizando adecuadamente las instalaciones de nuestra operación turística? Esto se puede hacer esto con los grupos de visitantes, personas que usan las instalaciones de hospedaje e incluso con guías turísticos.					
¿Hemos establecido al menos un día al año para capacitación y sensibilización acerca del tema de ahorro de energía, tanto para empleados como para visitantes?					

1.3 Bosques, animales y plantas: conservación y protección	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No /No cumpló	Comentarios
<b>1. ¿Conservamos los árboles y los bosques?</b>					
Si la comunidad depende de prácticas agrícolas y/o forestales ¿contamos con asesoría de profesionales para establecer prácticas sostenibles u orgánicas?					
Si realizamos prácticas agrícolas y/o forestales sostenibles u orgánicas ¿las aprovechamos como ejemplos para educación ambiental?					
Si la comunidad y/u operación turística utilizan recursos forestales ¿son éstos producidos de forma sostenible a través de manejos forestales, forestería comunitaria u otras prácticas responsables con el ambiente?					
¿Prohibimos que se corten árboles o porciones de bosque sin una razón justificada?					
¿Prohibimos el uso de ondas, resorterías y cualquier otro tipo de arma para matar animales en la comunidad?					
¿Evitamos el uso de plantas exóticas de fácil propagación (como aquellas que se reproducen por semillas que son transportadas por el viento) para la decoración de las instalaciones o jardines? Éstas pueden convertirse en una plaga.					
¿Impedimos el uso de plantas de la región que se encuentren en peligro de extinción sin importar la razón (decoración de las instalaciones, áreas exteriores, exhibición, venta y otros)?					
¿Impedimos el uso de plantas que hayan sido extraídas de los bosques en forma ilegal sin importar la razón?					
¿Conservamos especialmente los árboles y plantas que están cerca cualquier cuerpo de agua como ríos, lagos, pozos y nacimientos?					
<b>2. ¿Aprovechamos el turismo como herramienta de sostenibilidad ambiental y de conservación?</b>					
¿Utilizamos parte de los ingresos generados por la actividad turística para invertirlos en desarrollo de programas de protección y mejoramiento de plantas y animales? Éstos pueden ser parte importante del atractivo turístico.					
¿Los guías y el personal de atención al turista transmiten a los visitantes que gracias a ellos se está fomentando la conservación de los recursos de flora y fauna locales?					



1.3 Bosques, animales y plantas: conservación y protección	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No /No cumpló	Comentarios
¿Proveemos charlas, interpretación o educación ambiental a nuestros visitantes para volverlos más conscientes y responsables con los animales y plantas locales?					
¿Fomentamos la visita de áreas naturales y de conservación de flora y fauna cercanas a nuestras iniciativas de desarrollo turístico?					
Si en la comunidad existe un uso tradicional medicinal de plantas y árboles ¿lo damos a conocer a los turistas? Esto es un atractivo turístico muy interesante.					
<b>3. ¿Contamos con un programa de reforestación?</b>					
¿Realizamos actividades de reforestación o participamos en los programas ya existentes? En ellas se puede involucrar a diferentes miembros de la comunidad, visitantes, escuelas y/o colegios locales					
Siempre que sembramos árboles ¿sembramos especies nativas con características específicas para satisfacer las necesidades de la comunidad? Para escoger las especies a sembrar, debemos tomar en cuenta el mejor uso de cada planta. Si necesitamos leña, sembremos árboles nativos de rápido crecimiento y buena madera para leña.					
¿Contamos con viveros o huertos de plantas nativas, de uso tradicional, religioso o de alimentación y ornamentación? Para construir un vivero se deben tomar en cuenta las siguientes recomendaciones: cercano al lugar a reforestar, de fácil acceso, con acceso a agua, soleado, protegido de vientos fuertes, que no sea pedregoso, con pendiente leve para hacer drenajes, que no se inunde y que esté abonado naturalmente. Se deben elegir semillas de los árboles sanos, fuertes y rectos para la reforestación. Esto puede ayudar a tener un bosque más saludable y aprovechable.					
¿Tomamos en cuenta los conocimientos ancestrales de siembra y cuidado de los bosques?					
¿Contamos con asesoría para garantizar el éxito de los programas de reforestación?					

1.3 Bosques, animales y plantas: conservación y protección	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No /No cumpló	Comentarios
¿Utilizamos sistemas de riego y fertilización responsables con el ambiente?					
¿Aprovechamos los viveros o huertos como atractivos para el turismo?					
<b>4. ¿Prevenimos los incendios?</b>					
¿Contamos con campañas de sensibilización para la prevención y manejo adecuado incendios?					
¿Impedimos el empleo de métodos de rosa y quema en áreas de cultivo? Ésta práctica ocasiona daños irreparables en bosques, comunidades de animales, en el aire, el suelo y el ambiente en general.					
Cuando las quemas son necesarias ¿hacemos surcos o brechas anchos alrededor del lugar para evitar que el viento extienda el fuego?					
¿Vigilamos constantemente los incendios para controlar su propagación?					
¿Impedimos el uso de sustancias inflamables para iniciar una quema o fuego? Los fuegos iniciados con algún tipo de acelerador (gasolina, alcohol u otro) se salen más fácil y rápidamente de control además de ser mucho más difíciles de apagar.					
¿Apagamos completamente las brasas encendidas en el campo (de fogatas para cocinar por ejemplo)? Éstas pueden ocasionar grandes incendios.					
Si en la comunidad se realizan ceremonias o rituales sagrados en los que se utiliza fuego o se hacen fogatas y hogueras para cualquier uso ¿nos aseguramos siempre de apagar todo bien al terminar?					
¿Impedimos y evitamos que se tiren en el campo colillas de cigarros, fósforos o cerillos? Muchas veces los incendios inician por un pequeño descuido.					
Siempre que hay un incendio ¿avisamos de inmediato al cuerpo de bomberos, bomberos forestales o a quien pueda colaborar para extinguir el fuego con seguridad?					
¿Contamos con extinguidores en las áreas más propensas a incendiarse (cocina, instalaciones eléctricas, calderas, etc)?					
¿Contamos con planes de evacuación y manejo de emergencias en nuestras instalaciones?					

1.3 Bosques, animales y plantas: conservación y protección	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No /No cumpló	Comentarios
5. ¿No permitimos ni participamos en la venta, tráfico, cautiverio ni exhibición de animales y plantas?					
¿Prohibimos estrictamente el consumo, venta, tráfico y exhibición de especies en peligro de extinción o provenientes de prácticas ilegales?					
¿Impedimos estrictamente el mantener animales silvestres en cautiverio? Una excepción válida es el caso de criaderos y centros de rescate o de reintroducción de especies que trabajan conforme a la ley.					
¿Nos aseguramos de que los visitantes y los miembros de nuestro equipo no extraigan, vendan o capturen animales o plantas de las áreas naturales?					
¿Denunciamos ante las autoridades cuando se tala, quema o extrae flora sin autorización?					
¿Denunciamos ante las autoridades el consumo, venta, tráfico o exhibición de animales silvestres, especialmente si se encuentran en peligro de extinción?					
6. ¿Evitamos que nuestras actividades dañen o interfieran con la naturaleza?					
¿Hemos creado barreras naturales (como setos vivos por ejemplo) para regular la cantidad de luz y de ruido que se proyecta hacia el exterior desde las casas, negocios o construcciones? Esto es especialmente necesario en sitios que se encuentran dentro de un área de protección, a orillas de playas de desove y sitios de anidamiento.					
¿Evitamos el uso de lámparas de alta potencia para la iluminación de exteriores? Es preferible usar luces discretas y, de ser posible, que alejen los insectos.					
¿Evitamos la alimentación artificial de la fauna silvestre? Esta práctica crea dependencia, altera la dieta natural y puede fomentar la transmisión de enfermedades.					
Si nuestros negocios o casas poseen ventanales muy amplios ¿hemos colocado siluetas en ellos para evitar que las aves se estrellen contra el vidrio?					

1.3 Bosques, animales y plantas: conservación y protección	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No /No cumpló	Comentarios
¿Damos instrucciones a los clientes sobre cómo comportarse adecuadamente durante la observación de flora y fauna?					
¿Impedimos la cacería? Si se practica la cacería, se debe demostrar (con datos biológicos recientes) que la cacería no afecta a las poblaciones de animales que están siendo cazadas. Las prácticas de cacería deben además estar estrictamente apegadas a la ley nacional.					
7. ¿Involucramos a los demás en la protección de bosques y animales?					
¿Contamos con información sobre las especies locales más importantes de la región? De ser posible, lo ideal es tener a disposición de los clientes una biblioteca con guías naturalistas, información sobre los parques nacionales, etc.					
¿Contribuimos a la creación de listados y censos de plantas y animales de la región? Se puede contar con la ayuda de estudiantes voluntarios o de profesionales dispuestos a colaborar.					
¿Estamos informados acerca de los mecanismos que existen para que nuestra empresa y nuestros clientes puedan brindar apoyo (apadrinamientos, donaciones, jornadas, etc.) a las organizaciones conservacionistas que trabajan en la zona?					

1.4 Suelo: uso y protección	No Aplica	Si / Cumplimiento	A veces / Cumplimiento parcial	No / No cumplimiento	Comentarios
<b>1. ¿Utilizamos el suelo para lo que realmente sirve?</b>					
¿Hemos realizado estudios (con la ayuda de profesionales) para determinar el tipo de vocación del suelo de la región que en la que nos encontramos?					
Si el suelo donde realizamos nuestras actividades tiene vocación forestal ¿lo tomamos en cuenta y respetamos conservando el bosque y realizando actividades acorde a su vocación? Esto ayuda a prevenir desastres como deslaves y erosión del suelo.					
Si el suelo de la comunidad es adecuado para el uso agrícola ¿implementamos prácticas de agricultura sostenible? Esto ayudará a que el suelo se recupere más fácilmente y que provea productos de mejor calidad.					
Si el suelo del área en que se desarrolla la operación turística está catalogado como espacio de protección y conservación exclusivamente ¿nos hemos sumado a los esfuerzos de manejo y conservación?					
<b>2. ¿Implementamos la agricultura y la ganadería amigables con el suelo y el ambiente?</b>					
En terrenos destinados a actividades agrícolas, ganaderas o de pastoreo ¿hemos conservado árboles, arbustos y plantas y sembramos nuevos cada vez que es posible? Éstos brindan sombra a cultivos y animales y ayudan a retener la humedad y nutrientes necesarios en el suelo.					
¿Utilizamos barreras o setos vivos para separar corrales de animales, potreros, etc.? Además de cumplir la función de cerco, también ayudan a que el suelo no se erosione con la lluvia y el viento.					
¿Hemos sembrado barreras naturales contra el viento para evitar que éste erosione el suelo? Se recomienda usar especies de gramas, arbustos y árboles que sean nativos a la región.					

1.4 Suelo: uso y protección	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<p>¿Siempre utilizamos especies nativas de plantas y árboles para reforestar y recubrir el suelo?</p> <p>Las especies nativas garantizarán que el suelo esté protegido. En cambio las plantas o árboles introducidos, o no nativos, pueden causar impactos negativos tanto en el suelo como en el del ambiente.</p>					
<p>En terrenos dedicados a la agricultura o ganadería ¿hemos construido zanjas o surcos en las laderas y terrenos empinados siguiendo las curvas de nivel naturales con el fin de evitar la erosión de los suelos?</p>					
<p>¿Utilizamos abonos orgánicos en pastizales y en cultivos en general?</p> <p>Los productos orgánicos, además de ayudar al buen crecimiento de las plantas, funcionan como nutrientes para el suelo, le devuelven su capacidad de producción y no lo contaminan.</p>					
<p>¿Producimos nuestros propios productos orgánicos (abono, control de plagas y otros productos naturales)?</p> <p>El procedimiento es relativamente sencillo y, además de ahorrar dinero, estaremos contribuyendo a mejorar la calidad del suelo.</p>					
<p>¿Practicamos el cultivo mixto (dos o más especies dentro del mismo terreno)?</p> <p>Debemos conocer, según la región, los productos agrícolas que pueden sembrarse juntos, que generan beneficios entre ellos y que nutren el suelo.</p>					
<p>¿Practicamos la rotación de los distintos tipos de cultivos en el área disponible para siembra?</p> <p>Se debe practicar la rotación especialmente en las tierras que son utilizadas durante todo el año.</p>					
<p>3. ¿Practicamos actividades económicas que no dañan nuestros suelos?</p>					
<p>¿Nos hemos informado y ponemos en práctica las actividades económicas sostenibles que además contribuyen a la conservación del suelo?</p> <p>Ejemplos de esto son la agro-forestería, turismo sostenible y otros.</p>					
<p>¿Contamos con ayuda profesional para la planificación de cualquier nuevo proyecto - desde la idea inicial hasta la implementación - para evitar daños en el suelo?</p>					

1.4 Suelo: uso y protección	No Aplica	Si / Cumplio	A veces / Cumplio parcial	No / No cumplio	Comentarios
4. ¿Construimos infraestructura de bajo impacto para el suelo?					
Siempre que construimos algún tipo de infraestructura ¿dejamos áreas expuestas al sol y a la lluvia (jardines interiores por ejemplo)? Esto permite que el suelo siga recibiendo nutrientes naturales.					
¿Usamos materiales de construcción que permiten que el agua llegue y se filtre en el suelo (como pedrín, grava o adoquín)? Esto ayuda a mantener y conservar la humedad y el suelo.					
Cuando construimos ¿utilizamos terrenos que ya tienen cierto deterioro, por ejemplo en sitios donde no existen plantas o árboles o donde anteriormente hubo otra construcción?					
En sitios donde el suelo es muy frágil (fangoso, inundable, con vegetación, etc.) ¿construimos senderos e infraestructura elevados con infraestructura de apoyo como gradas, puentes y otros?					
¿La infraestructura que empleamos cuenta con sistemas que minimicen el daño en el suelo como drenajes, pendientes naturales, gradas, puentes, etc.?					

1.5 Aire: prevención y eliminación de contaminantes	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
1. ¿Identificamos y removemos las fuentes de contaminación del aire exterior e interior?					
¿Realizamos inspecciones periódicas de las habitaciones y espacios internos y externos en busca de contaminantes de aire? Los contaminantes pueden provenir de muchas fuentes (objetos y/o productos) por lo que nuestra inspección debe ser exhaustiva. Para esto, debemos utilizar todos los sentidos en busca de malos olores, manchas, polvo, materiales deteriorados o viejos, y otros. Si es necesario, se deben mover muebles, cajas, alfombras, y todo lo que pueda ocultar una fuente de contaminación.					
¿Revisamos los aparatos y vehículos para determinar si producen gases, humo o cualquier tipo de emisión dañina?					
Durante la inspección ¿utilizamos guantes, mascarillas y lentes para protección personal?					
¿Estamos siempre pendientes de las quejas de los clientes y empleados para detectar y corregir causantes de molestias y contaminantes?					
¿Examinamos los sistemas de ventilación e infraestructura en busca de obstrucciones que eviten la circulación de aire fresco?					
¿Eliminamos de inmediato el contaminante y, más importante aún, la fuente de contaminación o su causante?					
Las áreas muy contaminadas o propensas a la contaminación (habitaciones con pocas ventanas por ejemplo) ¿se ventilan periódicamente y son cerradas al público mientras que presentan problema?					
Si es necesario, y dependiendo del problema o contaminante, ¿buscamos la ayuda de expertos?					
2. ¿Sustituimos los productos químicos por productos naturales?					
En áreas de cultivo y jardines ¿usamos abono orgánico y biopesticidas?					



1.5 Aire: prevención y eliminación de contaminantes	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<p>Dentro de hogares y negocios, ¿usamos productos naturales para la limpieza en sustitución de productos químicos?</p> <p>A continuación se presentan ejemplos de productos naturales que pueden emplearse en el hogar o negocio:</p> <p>El vinagre de alcohol (blanco) es uno de los desinfectantes y limpiadores más efectivos y económicos. Se puede utilizar para matar bacterias, moho y virus. Colóquelo en un rociador y úselo en la cocina y el baño, para desengrasar objetos en la cocina, para limpiar el suelo (diluido con agua), como limpiavidrios (diluido con agua y con una cucharadita de jabón líquido), para eliminar sarro en tuberías, como suavizante de ropa (el olor desaparece al secarse), para eliminar moho y polilla de los muebles, para destapar cañerías (luego de echar bicarbonato y agua caliente) y limpiar metales.</p> <p>Utilice bórax como sustituto del cloro.</p> <p>El bicarbonato de sodio es un desodorante natural que puede ser usado para eliminar olores en cocinas, habitaciones con humedad, muebles y otros.</p> <p>La sal puede ser usada para quitar manchas y óxido (combinada con limón)</p>					
<p>¿Nos informamos y utilizamos otros productos naturales que podemos usar en sustitución a los productos químicos?</p>					
Aire exterior					
<p>3. ¿Mantenemos los motores y aparatos en buen estado?</p>					
<p>¿Damos mantenimiento constante a motores y aparatos?</p> <p>Los motores (generadores, autos, motos, lanchas, buses, etc.) que no reciben mantenimiento, viejos o en malas condiciones tienden a producir más humo de lo normal. Si no podemos darles mantenimiento, lo mejor es no usarlos.</p>					
<p>¿Los aires acondicionados, sistemas de calefacción y otros aparatos están en perfecto estado para dar los efectos necesarios y para prevenir la contaminación de los espacios interiores?</p> <p>Algunos aparatos que funcionan con gas, combustible o madera y que se utilizan para calefacción pueden contaminar el aire interno de una habitación.</p>					
<p>Siempre que realizamos la compra de algún aparato o vehículo con motor ¿elegimos los que son de bajo consumo (de gas, petróleo, carbón, gasolina, diesel, energía eléctrica, etc.)?</p>					

1.5 Aire: prevención y eliminación de contaminantes	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
4. ¿Cambiamos nuestros hábitos para evitar las actividades que provocan humo?					
¿Buscamos alternativas respetuosas del ambiente para evitar las actividades que generan humo como quemas, rozas, quema de basura, uso de motores, etc.?					
¿Evitamos las quemas o rozas para la preparación de la tierra para la siembra? El humo y los gases que despiden las quemas son dañinos para los miembros de la comunidad y los visitantes, además de que contaminan el ambiente.					
¿Impedimos la quema de basura? Este humo causa enfermedades graves.					
5. ¿Vivimos en un entorno rodeado de plantas?					
¿Usamos plantas como decoración en espacios exteriores e interiores? Éstas refrescan el ambiente y renuevan la cantidad de oxígeno.					
¿Procuramos que todas nuestras instalaciones estén rodeadas de plantas y árboles? Éstos contribuyen a la purificación del aire y a que sea más fresco. Además, las plantas proveen sombra y, en lugares donde la temperatura es alta, ayudan regularla.					
<b>Aire interior</b>					
6. ¿Eliminamos el moho?					
¿Revisamos constantemente, en especial en regiones de clima húmedo, que no haya filtraciones o fugas de agua en paredes, pisos, ventanas, puertas, etc.? El moho necesita humedad para crecer.					
¿Permitimos que el aire entre a los espacios cerrados al menos una o dos veces al día para renovar el aire interior? Esto ayuda a prevenir que aparezca moho y a que se eliminen otros contaminantes.					

1.5 Aire: prevención y eliminación de contaminantes	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<p>¿Realizamos las acciones necesarias para que entre el sol en los espacios cerrados?</p> <p>La iluminación natural del sol contribuye a que el moho no se reproduzca puesto que elimina la humedad del ambiente interno. Si se encuentra en espacios muy soleados y calurosos es posible que esto no sea necesario.</p>					
<p>¿Utilizamos productos naturales para prevenir y eliminar el moho de cualquier superficie?</p>					
<p>7. ¿Utilizamos aparatos especiales para purificar el aire interior?</p>					
<p>Cuando es necesario ¿contamos con extractores de olores en baños?</p>					
<p>¿Hemos instalado y usamos, siempre que es necesario, los extractores de humo y de olores para cocinas?</p>					
<p>En donde es necesario (espacios húmedos o cerrados) ¿contamos con des-humificadores?</p> <p>Estos son aparatos que eliminan el exceso de agua del ambiente por lo que reducen la posibilidad de que haya moho.</p>					
<p>¿Utilizamos aspiradoras para quitar el polvo, cabellos y demás contaminantes que puedan estar en los espacios interiores?</p>					
<p>8. ¿Mantenemos los espacios limpios y ordenados?</p>					
<p>¿Limpiamos constantemente las instalaciones de hogares y negocios para evitar la acumulación de polvo, cabellos y humedad que pueden causar alergias y que no son agradables a la vista?</p>					
<p>¿Evitamos la acumulación de objetos que no se usan?</p> <p>Los lugares desordenados y llenos de objetos sin uso son espacios ideales para la acumulación de polvo, humedad y para la reproducción de insectos y animales como ratones, arañas, cucarachas, etc.</p>					
<p>Si está es las posibilidades, ¿utilizamos sábanas, edredones y almohadas antipolvo y antiácaros?</p> <p>Esto evitará molestias a los clientes de hospedajes.</p>					
<p>¿Realizamos una jornada de limpieza exhaustiva al menos una o dos veces al año, durante la cual botamos, regalamos o vendemos las cosas que ya no se utilizan?</p>					

1.5 Aire: prevención y eliminación de contaminantes	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<p>¿Impedimos que las mascotas y animales domésticos estén dentro de espacios destinados a vivienda, trabajo, cocina o turismo? Las mascotas son fuentes de contaminación del aire interior puesto que sueltan mucho pelo, piel muerta, polvo y hasta insectos.</p>					
<p>¿Sacamos la basura todos los días y la colocamos en lugares alejados de ventanas y puertas?</p>					
<p>9. ¿Construimos infraestructura que contribuye a la circulación de aire fresco?</p>					
<p>En cualquier construcción ¿hemos considerado la construcción de ventanas que permitan aprovechar al máximo la ventilación e iluminación natural?</p>					
<p>Según el área en que nos encontramos, ¿abrimos las ventanas y puertas el mayor tiempo posible para mantener la circulación del aire y renovar el ambiente interior? Esto permite contar siempre con aire interior fresco y renovado. Si en la región hay frío, se deben abrir las ventanas en los momentos de más calor. La idea es que se refresque el ambiente y se renueve el aire.</p>					
<p>¿La cocina y los sanitarios están bien ventilados todo el tiempo para evitar la contaminación del espacio interior con malos olores?</p>					
<p>¿El área de estacionamiento de vehículos está lejos de cualquier habitación turística para evitar que el humo llegue a los empleados y visitantes?</p>					
<p>¿Cerramos puertas y ventanas cuando es necesario para evitar que entre polvo o elementos contaminantes del exterior?</p>					
<p>10. ¿Contamos con políticas acerca del cigarrillo y su consumo?</p>					
<p>¿Hemos asignado espacios abiertos y bien ventilados para que los visitantes puedan fumar? Lo ideal es que se permita fumar únicamente en espacios al aire libre.</p>					
<p>¿Prohibimos fumar en espacios cerrados o de uso común con personas no fumadoras?</p>					

1.5 Aire: prevención y eliminación de contaminantes	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
¿Prohibimos el consumo de cigarrillos en áreas donde hay niños o mujeres embarazadas?					
¿Prohibimos que los visitantes y los empleados fumen cigarrillos, pipa o puros en espacios cerrados como baños, restaurante, habitaciones, etc.?					
¿Contamos con señalización de las áreas donde es posible fumar y donde está prohibido?					
Si en el país existen leyes sobre el consumo del cigarrillo ¿son aplicadas en nuestra operación turística?					

1.6 Desechos sólidos: reducción y manejo	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
1. ¿Cambiamos nuestros hábitos de consumo?					
¿Al comprar optamos siempre por los productos con menos empaque o sin empaque?					
Al ir de compras ¿usamos nuestras propias bolsas o cajas reutilizables?					
Si podemos elegir entre un recipiente o empaque de vidrio, cartón o de plástico ¿elegimos siempre el de vidrio o cartón que es más fácil de reutilizar o reciclar?					
¿Nos hemos organizado con otros consumidores para exigir productos sin empaques innecesarios, o con envases reutilizables o posibles de reciclar?					
¿Escogemos productos naturales o que respetan la naturaleza?					
¿Compramos cuadernos y papeles elaborados con papel reciclado?					
En la medida de lo posible ¿usamos prioritariamente las pilas recargables?					
¿Evitamos el uso y la compra de productos dañinos para el ambiente?					
¿Evitamos, en la medida de lo posible, los envases plásticos, latas y aerosoles?					
¿Elegimos productos, empaques o envases reutilizables, reciclables o retornables?					
¿Evitamos comprar botellas no retornables?					
¿Impedimos la compra de platos, tazas o cubiertos desechables de cartón o plástico?					
¿Usamos servilletas de tela y no de papel?					
¿Utilizamos detergentes y productos de limpieza con envases que se pueden volver a llenar?					
¿Compramos productos en presentaciones grandes y no en porciones individuales?					
¿Compramos sólo lo necesario?					
¿Compramos artículos reparables y que duren mucho tiempo?					

1.6 Desechos sólidos: reducción y manejo	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
2. ¿Reducimos el volumen de desechos?					
Cada vez que depositamos algo en la basura y siempre que sea posible ¿lo aplastamos para reducir su volumen? Esto es muy fácil de hacer con latas de aluminio, cajas de cartón, envases de plástico o cartón, empaques tetrabrik y otros.					
¿Reducimos el volumen de basura compactándola lo más posible?					
3. ¿Separamos los residuos?					
¿Contamos con recipientes o botes para cada tipo de basura?					
¿Separamos la basura antes de tirarla, es decir, la tiramos de una vez en el recipiente que ayuda a su separación?					
¿Contamos con al menos los siguientes recipientes: materiales reciclables, desechos orgánicas y otros? Lo ideal es contar con recipientes separados para: papel, plástico, aluminio, vidrio, orgánicos, tóxicos/peligrosos y otros.					
¿Nuestros recipientes están identificados o rotulados de una forma evidente para poder reconocer el tipo de basura que les corresponde?					
Al entregar nuestros desechos al recolector de basura ¿le entregamos los desechos en bolsas separadas para continuar con el proceso de separación?					
Si en nuestra comunidad o región existen leyes sobre la separación de materiales ¿las respetamos y seguimos?					
Antes de poner en el bote ¿vaciamos completamente los envases que contienen líquidos o comida?					
¿Tenemos claro qué va en cada recipiente y para qué vamos a usar la basura ya separada?					
¿Informamos a nuestros clientes y empleados acerca del uso de cada recipiente?					
¿Verificamos que los empleados sigan las instrucciones de separación de basura?					

1.6 Desechos sólidos: reducción y manejo	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
4. ¿Reutilizamos todos los productos que podemos?					
Antes de depositar los desechos en la basura ¿separamos aquellos que vamos a reutilizar?					
<p>¿Reutilizamos todos los productos una y otra vez hasta que definitivamente ya no sirven?</p> <p>Por ejemplo, podemos reutilizar:</p> <p>Cualquier tipo de recipiente rellenable</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel y cartón: folders de papel manila, cajas de zapatos, envases tetra-pack, cartón de huevos, papel de fotocopias, directorios telefónicos, revistas, tarjetas, sobres, periódicos, papel impreso en computadora, cartón y cartoncillo.</li> <li>• Plástico: bolsas, envases de yogurt, botes de champú y productos de belleza, envases de bebidas y productos de limpieza, etc.</li> <li>• Vidrio: botellas de vidrio, frascos y envases de jugos, envase de mermeladas, etc.</li> <li>• Metal: latas de aluminio, latas de conserva, cacerolas de aluminio y acero inoxidable, ganchos de ropa, papel aluminio, tapas de metal, etc.</li> </ul>					
¿Hemos ideado formas creativas para reutilizar ciertos materiales, como por ejemplo, para la creación de artesanías, decoraciones y otros?					
<p>Si no está en nuestras posibilidades directamente ¿contribuimos a que otros reutilicen los residuos?</p> <p>Hay muchas formas de reutilizar los neumáticos de goma, tales como reencauche y reparación y extraer el combustible destilado de llantas y aglomerados. A partir de los neumáticos se puede elaborar también polvo de goma que sirve para fabricar alfombras y otros productos. Incinerados en forma segura pueden producir energía, algo que hace la industria de cemento por ejemplo. En muchos otros países se ha utilizado los neumáticos viejos para pavimentar las calles - el caucho es mezclado con el asfalto - y para construir parachoques en las carreteras.</p>					
5. ¿Contribuimos con el reciclaje de los residuos?					
<p>¿Hemos separado previamente todos los productos reciclables?</p> <p>Debemos informarnos sobre los materiales que se reciclan en nuestra región o país para separar los que realmente serán reciclados.</p>					



1.6 Desechos sólidos: reducción y manejo	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<p>¿Nos hemos informado acerca de los productos específicos que sí se pueden reciclar y los que no?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel que no se puede reciclar: encerado (envases de tetra pack de leche, jugos, refresco, etc.), celofán, encerado, engrasado o con aceite, carbón, con adhesivo o engomado (post it, calcamonías), plastificado, aluminio, de fax, fotográfico, doméstico usado (servilletas, higiénico, vasos, pañuelos faciales, etc.)</li> <li>• Papel que sí se puede reciclar: cartón, periódico, libretas, revistas, hojas, sobres, cajas, folletos, invitaciones, envolturas de papel y/o cartón y otros.</li> <li>• Vidrio que no se debe mezclar con vidrio para reciclar: focos, cristal de ventanas, espejos, lentes, objetos y adornos de cerámica, ceniceros, cristal de plomo, cristal de laboratorio, faros de autos</li> <li>• Vidrio que sí se puede reciclar: envases de bebidas y alimentos</li> <li>• Aluminio: únicamente el usado para envases de bebidas, aguas gaseosas y licores (latas). No se debe confundir ni mezclar con papel aluminio, otros metales ni latas de lámina (como las de las conservas).</li> <li>• En el caso del plástico, la situación es más compleja puesto que existen muchas variedades y no todas son reciclables o no se reciclan en todos los países. Lo ideal es informarse acerca de los programas de reciclaje que existen en nuestro país para poder separar aquellos materiales que sí serán reciclados.</li> </ul>					
<p>Para ayudar al proceso de reciclaje ¿enjuagamos los productos o vaciamos bien los recipientes antes de depositarlos para evitar ensuciar lo que está limpio?</p>					
<p>En los envases ¿quitamos las tapaderas o etiquetas que son de otro material?</p>					
<p>Al comprar ¿hemos escogido productos que son fáciles de reciclar?</p>					
<p>¿Buscamos la mejor forma de hacer llegar los productos reciclables a los centros de reciclaje más cercanos?</p>					

1.6 Desechos sólidos: reducción y manejo	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<p>¿Seguimos las normas de separación de desechos reciclables para contribuir y facilitar el proceso?</p> <p>Cada material tiene condiciones para que su reciclaje sea más fácil. Debemos estar informados acerca de las condiciones que requieren las empresas recicladoras para facilitar el proceso. Por ejemplo en el caso del papel, es importante que no lleve grapas, gomas u otros materiales. En el caso del vidrio, es más fácil si éste se encuentra separado por color (transparente, verde, café).</p>					
<p>6. ¿Aprovechamos los residuos orgánicos para elaborar abono o gas metano?</p>					
<p>Antes de iniciar el proceso ¿hemos considerado el uso de restos orgánicos para la alimentación de nuestros animales domésticos para sacar el máximo provecho del alimento?</p>					
<p>¿Hemos escogido y habilitado un área para la producción de abono orgánico o metano (en un biodigestor - ver anexo)?</p>					
<p>El área designada para fabricación de abono o metano ¿está lejos de casas y/o negocios?</p>					
<p>El lugar escogido ¿recibe luz del sol y está protegido de áreas de inundación?</p>					
<p>¿Separamos los desechos orgánicos desde un inicio?</p> <p>Los productos más aptos son: restos de comida como frutas y verduras, poda del jardín (césped, ramas, hojas, raíces, pétalos, etc.), cáscaras de huevo, restos de café, cenizas, aserrín, paja y trozos de madera y otros. No es recomendable que haya mucha carne ni grasas.</p>					
<p>En la producción de abono orgánico y/o metano ¿utilizamos otras materias aparte de la basura?</p> <p>Por ejemplo, ayuda a la producción de abono y/o metano, la incorporación de restos de la poda de jardines y árboles, heces de animales y hasta heces humanas (bajo un proceso estricto de manejo de enfermedades según el uso de letrinas aboneras secas – ver capítulo sobre excretas)</p>					
<p>¿Realizamos el proceso de compostaje o biodigestión constantemente?</p>					
<p>¿Utilizamos, regalamos o vendemos el abono orgánico y/o el metano producido?</p>					
<p>¿Hemos sustituido los productos químicos por el abono orgánico producido?</p>					

1.6 Desechos sólidos: reducción y manejo	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
Existen muchas técnicas para la producción de abono y/o metano ¿nos hemos informado acerca de ellas y hemos escogido la que más se acopla a nuestras posibilidades, capacidades y necesidades?					
¿Contamos con la asesoría o ayuda de personas que tienen experiencia en la producción de abono orgánico?					
De no estar en nuestras posibilidades ¿contribuimos a qué otros produzcan el abono orgánico o metano entregándoles nuestros desperdicios orgánicos?					
<b>7. ¿Ponemos la basura en los recipientes adecuados?</b>					
En nuestras casas y/o negocios ¿contamos con recipientes específicamente para la basura?					
¿Nuestros recipientes están en buen estado?					
¿Mantenemos los recipientes limpios?					
¿Conservamos los recipientes tapados?					
¿Los recipientes se encuentran en lugares techados y alejados de los animales domésticos?					
En los recipientes ¿usamos bolsas (reutilizadas) para mejor manejo de la basura?					
Al entregar la basura al recolector o al llevarla a su lugar de deposición final (centro de reciclaje por ejemplo) ¿la trasladamos en bolsas, cajas o recipientes bien sellados para evitar derrames o que la basura se disperse?					
Cuando esperamos que llegue el recolector de basura ¿evitamos poner la basura en las calles o la ponemos en alto para impedir que los perros la esparzan?					
<b>8. ¿Utilizamos el servicio de recolección de basura?</b>					
¿Nos informamos acerca de los sistemas de recolección que existen en nuestra comunidad? Estos pueden ser de basura en general, recolectores de productos reciclables y otros.					
¿Nos unimos al servicio de recolección existente?					

1.6 Desechos sólidos: reducción y manejo	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
Independientemente de si existe o no recolector ¿practicamos todas las recomendaciones anteriores referentes a separación, reutilización, reciclaje y compostaje? En este caso, entregamos al recolector los residuos dentro de la categoría de otros como: materiales peligrosos o tóxicos y los no reutilizables o reciclables.					
Si no existe un servicio de recolección ¿seguimos todas las recomendaciones posibles sobre manejo de basura para darle el mejor manejo posible en nuestras casas o negocios?					
Si no existe el servicio de recolección ¿participamos o motivamos iniciativas comunitarias de manejo de desechos?					
<b>9. ¿Elaboramos un plan de manejo de residuos?</b>					
En nuestro negocio ¿contamos con un plan de manejo de los residuos basado en todas las recomendaciones anteriores sobre consumo, separación, reducción, reutilización, reciclaje, compostaje y recolección de desechos?					
En nuestro hogar ¿contamos con un plan de manejo de los residuos basado en todas las recomendaciones anteriores sobre consumo, separación, reducción, reutilización, reciclaje, compostaje y recolección de desechos?					
En nuestra comunidad ¿contamos con un plan de manejo de los residuos basado en todas las recomendaciones anteriores sobre consumo, separación, reducción, reutilización, reciclaje, compostaje y recolección de desechos?					
¿Implementamos las acciones que nos hemos propuesto en el o los planes que están bajo nuestra responsabilidad?					
¿Contribuimos a la implementación de planes propuestos por iniciativas de nuestros empleadores o comunidades?					
¿Damos seguimiento y monitoreamos el cumplimiento de los planes propuestos?					

1.6 Desechos sólidos: reducción y manejo	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
10. ¿Involucramos a nuestros clientes y empleados en el buen manejo de los desechos sólidos?					
¿Contamos con programas de capacitación de empleados para darles a conocer las estrategias de manejo de desechos del negocio o empresa?					
¿Hemos asignado a nuestros empleados responsabilidades y funciones orientadas al buen manejo de los desechos?					
¿Verificamos que los empleados cumplan con las funciones asignadas para el buen manejo de los desechos?					
¿Contamos con sistemas de información para clientes que son eficientes en transmitirles cómo deben contribuir al buen manejo de los desechos?					
¿Ponemos en práctica programas de educación ambiental cuyo objetivo es transmitir a clientes y empleados la importancia del buen manejo de los desechos?					

1.7 Excretas y aguas residuales: control y tratamiento	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcialmente	No / No cumpló	Comentarios
<b>Excretas y aguas fecales</b>					
1. ¿Reutilizamos las excretas de animales domésticos?					
¿Mantenemos a los animales domésticos en lugares limpios y ordenados?					
¿Los animales están saludables y limpios?					
¿Recogemos las excretas de los animales domésticos para colocarlas en un lugar designado para esto? Este lugar debe estar alejado de casas y negocios y debe contar con sistemas para evitar contaminación como barreras, techo y otros.					
¿Utilizamos las excretas de animales domésticos para la creación de abono y/o gas metano? Las excretas de animales domésticos (especialmente vacas y caballos) se pueden mezclar con otros desechos orgánicos para la producción de abono orgánico o gas metano (en un biodigestor) que podemos utilizar para la cocina o calefacción. Las excretas animales son un recurso muy útil que debemos aprovechar.					
2. ¿Escogimos el sistema de tratamiento de excretas y/o aguas fecales qué más nos conviene?					
¿Nos lavamos las manos siempre que hacemos nuestras necesidades?					
¿Mantenemos completamente limpios las letrinas o baños? Esto incluye la taza (por dentro y por fuera), el piso y las paredes de letrinas y/o baños. Se lava con agua y jabón cada vez que se ensucia.					
¿Contamos con un sistema para manejo de las excretas?					
¿Hemos evaluado las opciones y hemos escogido el sistema de manejo de excretas y/o aguas fecales que más nos conviene según el tipo de suelo, los cuerpos de agua cercanos y nuestras posibilidades de implementación y mantenimiento? La letrina tradicional no es apta para suelo arenoso, muy rocoso o donde pasa mucha agua subterránea. La fosa séptica necesita de bastante inversión, entubado y disponibilidad constante de agua.					

1.7 Excretas y aguas residuales: control y tratamiento	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcialmente	No / No cumpló	Comentarios
Para escoger e implementar los sistemas de tratamiento escogidos ¿utilizamos la ayuda y asesoría de expertos?					
<p>Las letrinas o fosas sépticas ¿están localizadas estratégicamente con el fin de evitar contaminación de cuerpos de agua superficiales y/o subterráneos?</p> <p>Los sistemas de deposición y tratamiento de aguas fecales deben estar localizados en un terreno seco (que nunca se inunda), en un nivel de terreno más bajo que pozos o cualquier fuente de agua, a 5 metros de la casa o negocio, a 15 metros de cualquier cuerpo de agua, a más de 3 metros sobre el curso de agua subterránea y en una posición en donde el viento que no lleve malos olores a la casa o negocio.</p>					
¿Hemos agregado tratamientos biológicos (siembra de bacterias especiales que descomponen los contaminantes) de purificación de agua a los tratamientos de aguas fecales?					
Cuando es necesario ¿agregamos cloro a los sistemas de tratamiento para asegurar una mejor purificación del agua resultante?					
<b>Buenas prácticas para letrina tradicional y abonera seca</b>					
<p>¿La letrina cuenta con la infraestructura adecuada y en buen estado?</p> <p>La letrina debe tener una caseta de madera y lámina, de caña y palma o de ladrillo y teja. También necesita una puerta y algún sistema de ventilación (ventana larga entre las paredes y el techo).</p> <p>Letrina tradicional:</p> <p>El hoyo debe ser de 2.5 metros o más de profundidad.</p> <p>La versión mejorada debe contar con un tubo de hojalata pintado de negro que va desde el hoyo (atravesando la plancha) hasta la parte de afuera de la caseta (atravesando el techo). Tiene que sobresalir 50cms del techo, contar con cedazo para impedir que entren insectos y un techo para evitar que entre agua de lluvia. Debe estar localizado del lado en donde pega más el sol (el aire dentro del tubo se calienta con el sol, el aire caliente sube y esto produce una corriente que saca el mal olor de la letrina).</p> <p>Letrina abonera seca:</p> <p>La taza permite la separación fácil de orina (adelante) y heces (atrás) y hay un urinario para hombres. Debe tener dos depósitos para heces y un depósito separado para orina.</p>					

1.7 Excretas y aguas residuales: control y tratamiento	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcialmente	No / No cumpló	Comentarios
¿Mantenemos tapada la taza u hoyo para que no entren animales o insectos y para evitar malos olores y accidentes?					
¿Impedimos que se echen en el hoyo elementos que no sean excretas y papel higiénico (o lo que usemos en sustituto)? En la letrina nunca se debe echar: basura, plástico, pañales o toallas sanitarias, productos químicos (desinfectantes, plaguicidas, medicinas u otros), agua o cualquier otro líquido, etc.					
¿Conservamos la puerta cerrada? Nunca debemos dejar que entren animales domésticos ni otros.					
¿Usamos la letrina únicamente para hacer nuestras necesidades? La letrina nunca debe ser usada como bodega, mucho menos para almacenar alimentos.					
¿Todos utilizan correctamente la letrina? Tenemos que enseñar a los niños, a todos los miembros de la familia y a otros usuarios (como turistas) a usar correctamente la letrina, especialmente en el caso de la letrina abonera seca en la que se debe tener mucho cuidado en la separación de orina y heces. Después de cada uso a la letrina tradicional se le debe echar cal y la letrina abonera seca se le debe echar materia orgánica como ceniza o cal mezclada con tierra (en la parte de las heces).					
¿Damos un mantenimiento adecuado y constante a la letrina? Letrina tradicional: Si tiene mal olor, se le echa estiércol seco de vaca o caballo. Cuando el excremento está a medio metro de la plancha, se mueve la caseta a un hoyo nuevo y el hoyo usado se rellena con tierra hasta el nivel del suelo. Letrina abonera seca: El depósito de heces se vigila constantemente para verificar que la mezcla esté seca, opaca y de color gris oscuro. Si no, se le debe echar más ceniza o cal con tierra. Las heces se tienen que apelmazar y revolver dos veces a la semana con un palo (a través del hoyo de la taza). Cuando las heces están a unos 20 centímetros del piso de la letrina, el depósito se llena con tierra. Se debe trasladar la taza al segundo depósito. La mezcla del depósito lleno se deja secar durante 6 a 8 meses para que esté libre de enfermedades. Vaciamos el depósito de orina cuando se llena.					



1.7 Excretas y aguas residuales: control y tratamiento	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcialmente	No / No cumpló	Comentarios
<p>¿Damos un uso correcto a la orina y heces resultantes de la letrina abonera seca?</p> <p>Después de transcurridos los 8 meses de secado de heces, éstas se usan como abono orgánico. Se tienen que hacer pruebas en los cultivos para calcular cantidades apropiadas.</p> <p>La orina se usa (mezclada con agua) como abono, fungicida y/o insecticida, ya sea rociada directamente, aplicada al suelo o mezclada con otros abonos orgánicos (de heces o basura orgánica por ejemplo).</p> <p>Las heces y orina tratados sustituyen los abonos químicos.</p>					
<p><b>Buenas prácticas para fosa séptica, piletas abiertas y diques de sedimentación</b></p>					
<p>Si usamos inodoros ¿contamos con tuberías para las aguas fecales?</p>					
<p>Las tuberías ¿se dirigen a sistemas adecuados de tratamiento de aguas residuales?</p> <p>Las aguas residuales nunca deben ser vertidas sin tratamiento en fuentes de agua ni en la naturaleza.</p>					
<p>¿Tenemos la asesoría de un experto para la fabricación, instalación y mantenimiento de los sistemas de tratamiento de aguas residuales?</p>					
<p>¿Los sistemas de tratamiento de aguas residuales cuentan con el tamaño necesario para tratar el volumen de agua que recibirán?</p>					
<p>¿El agua resultante del rebalse de la fosa séptica o de las piletas abiertas recibe un tratamiento adecuado?</p> <p>Las aguas del rebalse nunca deben ser vertidas directamente a cuerpos de agua. Dependiendo del lugar y de las posibilidades, se debe dar un tratamiento al agua del rebalse con el objetivo de ayudar a la filtración del agua en la tierra o limpiarla aún más con otro sistema. Ejemplos de esto son: pozo ciego, sumidero, espina de pescado, filtros cónicos y otros.</p>					
<p>¿Damos tratamiento periódico a las fosas sépticas, piletas abiertas y/o diques de sedimentación y a los sistemas de tubería y rebalse?</p> <p>Se debe verificar que las tuberías funcionen correctamente, que no tengan fugas y que no se tapen.</p> <p>Los tres sistemas mencionados acumulan lodos y sólidos de las aguas fecales. Cuando se llenan, se deben vaciar. Estos sólidos se pueden usar en el relleno de terrenos, mejora en la estructura de orillas de ríos, etc.</p>					

1.7 Excretas y aguas residuales: control y tratamiento	No aplica	Si / Cumplio	A veces / Cumplio parcialmente	No / No cumplio	Comentarios
Aguas grises					
3. ¿Tratamos y reutilizamos las aguas grises?					
¿Separamos las aguas grises de las fecales? Es mejor que estén separadas aunque no es obligatorio.					
¿Las aguas grises están entubadas?					
¿Contamos con asesoría de expertos en el manejo y tratamiento de aguas grises?					
¿Damos un tratamiento adecuado a las aguas grises? A las aguas grises podemos darles los mismos tratamientos que a las aguas fecales (independientemente de si están separadas o no) en fosas sépticas, pilas abiertas, filtros cónicos, sumideros, trampas de grasa y otros.					
¿Reutilizamos las aguas grises después de haberles dado un tratamiento adecuado? Las aguas grises tratadas son ideales para el riego de jardines, áreas verdes y para la reutilización en inodoros por ejemplo.					

1.8 Contaminación visual y auditiva: prevención y eliminación	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
1. ¿Contamos con políticas para la prevención y eliminación de contaminación visual y auditiva?					
¿Contamos con reglamentos y políticas para el control de contaminación visual?					
¿Contamos con reglamentos y políticas para el control de contaminación auditiva?					
¿Los reglamentos y políticas consideran medidas de prevención?					
¿Los reglamentos y políticas consideran medidas de eliminación para los casos en los que el contaminante ya existe?					
¿Los reglamentos y políticas consideran sanciones y medidas de compensación por daños ocasionados?					
¿Nos aseguramos que todas las personas (locales y turistas) cumplan con los reglamentos y políticas existentes en relación a contaminación visual y auditiva?					
¿Hemos pensado en formas de trato hacia eventos de contaminación no considerados en las políticas y reglamentos? Es muy difícil que los reglamentos consideren todas las posibles formas de contaminación por lo que se debe considerar la forma de trato hacia eventos no tomados en cuenta.					
<b>Contaminación visual</b>					
2. ¿Eliminamos los contaminantes visuales existentes?					
¿Realizamos recorridos periódicos de la comunidad o negocios con el fin de identificar contaminantes visuales?					
¿Hacemos los recorridos con la ayuda y acompañamiento de diferentes tipos de expertos y personas? El contar con opiniones diversas ayudará a obtener diferentes criterios, puntos de vista e ideas desde una perspectiva más objetiva.					

1.8 Contaminación visual y auditiva: prevención y eliminación	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<p>Para los contaminantes visuales identificados ¿elaboramos un plan de implementación en donde se considera la sustitución o eliminación de los contaminantes?</p> <p>Este plan de implementación debe incluir (como mínimo):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Priorización de mejoras y proyectos</li> <li>• Soluciones para eliminación o sustitución de cada contaminante</li> <li>• Recursos necesarios (herramientas, mano de obra, diseños, asistencia técnica, recursos financieros, tiempo, etc.)</li> <li>• Responsables o participantes de cada parte del proceso</li> <li>• Procedimientos a seguir, metodologías y cronograma</li> </ul>					
<p>¿Llevamos un registro de los proyectos implementados?</p> <p>Para dar seguimiento a los proyectos y para tener herramientas de ejemplificación, es muy útil conservar registros de las acciones implementadas. Las fotografías (antes y después) y diseños son algunas ideas.</p>					
<p>3. ¿Promovemos los proyectos de embellecimiento del entorno?</p>					
<p>¿Diseñamos e implementamos proyectos de embellecimiento del entorno?</p>					
<p>¿Contamos con asesoría de expertos para diseño e implementación de proyectos de mejora del entorno?</p>					
<p>Para los proyectos, ¿contamos con planes de implementación?</p> <p>Este plan de implementación debe incluir (como mínimo):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de mejoras y proyectos</li> <li>• Recursos necesarios (herramientas, mano de obra, diseños, asistencia técnica, recursos financieros, tiempo, etc.)</li> <li>• Responsables o participantes de cada parte del proceso</li> <li>• Procedimientos a seguir, metodologías y cronograma</li> </ul>					
<p>¿Damos seguimiento y mantenemos los proyectos que hemos realizado?</p>					

1.8 Contaminación visual y auditiva: prevención y eliminación	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
Contaminación auditiva					
4. ¿Identificamos, eliminamos y/o reducimos el ruido?					
¿Realizamos recorridos para la identificación de fuentes de contaminación auditiva?					
¿Utilizamos medidores de decibeles?					
¿Eliminamos las fuentes de contaminación auditiva siempre que sea posible?					
¿Tomamos medidas de reducción de ruido? Existe muchas formas de reducir el ruido y cada una de ellas se adapta a cada situación. Lo principal es: bajar el volumen, implementar restricciones de áreas y horarios, utilizar barreras de sonido y aislamiento, protegerse físicamente con tapones de oídos, y muchas cosas más.					
¿Reportamos ante las autoridades correspondientes los casos de daño por ruido?					

1.9 Áreas protegidas: tipos y usos responsables	No aplica	Si / Cumplido	A veces / Cumplido parcialmente	No / No cumplido	Comentarios
Escenario 1 - no somos los administradores ni usuarios directos de áreas protegidas					
1. ¿Apoyamos los esfuerzos de conservación y desarrollo de las áreas protegidas cercanas?					
¿Apoyamos los esfuerzos de declaración de áreas protegidas que se dan en nuestra comunidad o regiones cercanas?					
¿Participamos en la gestión ante entidades gubernamentales para lograr la protección de áreas naturales en la comunidad o región?					
¿Hemos identificado las áreas protegidas de la región con las que podemos establecer alianzas y procesos de colaboración?					
¿Hemos definido en forma conjunta las formas en las que vamos a colaborar en el manejo de áreas protegidas locales y regionales?					
¿Contamos con información básica sobre el área protegida para poder brindar información a quienes nos la solicitan (clientes y turistas)?					
¿Disponemos de información impresa (como folletos, mapas, fotografías y otros) para contribuir con los esfuerzos de promoción del área protegida?					
¿Incentivamos a nuestros clientes a visitar las áreas protegidas cercanas?					
¿Brindamos a los turistas información básica sobre cómo contribuir en la conservación de áreas naturales locales y regionales (normas de conducta, actividades a realizar y otros)?					
¿Tratamos de involucrarnos en alguno de los programas de desarrollo sostenible con los que cuenta el área protegida (educación ambiental, voluntariado, turismo sostenible, manejo forestal y otros)?					
Escenario 2 – somos los administradores o responsables de un área protegida					
2. ¿Manejamos adecuadamente nuestras áreas protegidas?					
¿Cumplimos con los requisitos básicos que exige la ley para declaración y manejo de áreas protegidas?					
¿Contamos con la guía y asesoría de personas expertas en el tema de manejo de áreas protegidas? Por lo general, estaremos siempre en contacto con personal de las instituciones estatales a cargo de los sistemas de áreas protegidas nacionales.					

1.9 Áreas protegidas: tipos y usos responsables	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcialmente	No / No cumpló	Comentarios
<p>¿Hemos elaborado un plan de manejo? Para esto es necesario contar con la ayuda y asesoría de profesionales en distintas materias. El contenido del plan de manejo deberá cumplir con los requisitos establecidos por la ley nacional sobre manejo de áreas protegidas.</p>					
<p>¿Implementamos el plan de manejo dándole un seguimiento constante a las actividades programadas?</p>					
<p>¿Realizamos alianzas con áreas protegidas cercanas con el fin de crear corredores biológicos, crear sistemas de ayuda mutua, y compartir experiencias, entre otras actividades?</p>					
<p>¿Invertimos en esfuerzos y recursos necesarios para el manejo responsable del área protegida? Por ejemplo, debemos contemplar: personal de mantenimiento, guarda-recursos y seguridad, infraestructura básica, herramientas, sistemas de prevención de incendios y programas de investigación y voluntariados.</p>					
<p>¿Diseñamos e implementamos proyectos de desarrollo sostenible y aprovechamiento responsable de los recursos (turismo sostenible por ejemplo)?</p>					
<p>¿Implementamos buenas prácticas ambientales, empresariales y socioculturales para el manejo integrado de las áreas protegidas que administramos?</p>					
<p>Escenario 3 - somos usuarios directos de los recursos turísticos del área protegida (contamos con algún tipo de negocio o emprendimiento dentro del área protegida)</p>					
<p>3. ¿Aprovechamos sosteniblemente los recursos de las áreas protegidas?</p>					
<p>¿Las actividades de aprovechamiento que realizamos en las áreas protegidas cumplen con los requisitos básicos de sostenibilidad?</p>					
<p>¿Contamos con todos los permisos legales para la operación en áreas protegidas?</p>					
<p>¿Tenemos la autorización de los administradores para la implementación de actividades productivas en el área protegida?</p>					
<p>¿Respetamos todas las leyes y normativas que aplican a actividades productivas dentro de áreas protegidas?</p>					

1.9 Áreas protegidas: tipos y usos responsables	No aplica	Si / Cumplido	A veces / Cumplido parcialmente	No / No cumplido	Comentarios
¿Promovemos la visita a áreas protegidas en nuestros paquetes turísticos como una prioridad para la conservación de los recursos?					
¿Informamos a nuestros clientes acerca de los requisitos para la visita de áreas protegidas y velamos por su cumplimiento?					
¿Brindamos educación ambiental e información a nuestros clientes para hacerlos más conscientes acerca de los beneficios que aportan al área protegida con su visita?					
<p>A cambio de los beneficios que obtenemos del uso de los recursos de un área protegida ¿contamos con algún tipo de programa de retorno de beneficios?</p> <p>Al ser beneficiarios del uso de recursos de un área protegida, debemos contemplar formas de devolver al área beneficios equivalentes a los nuestros. Por ejemplo, podemos participar en programas de voluntariado, conseguir patrocinadores, aportar horas ad honorem de trabajo, etc.</p>					



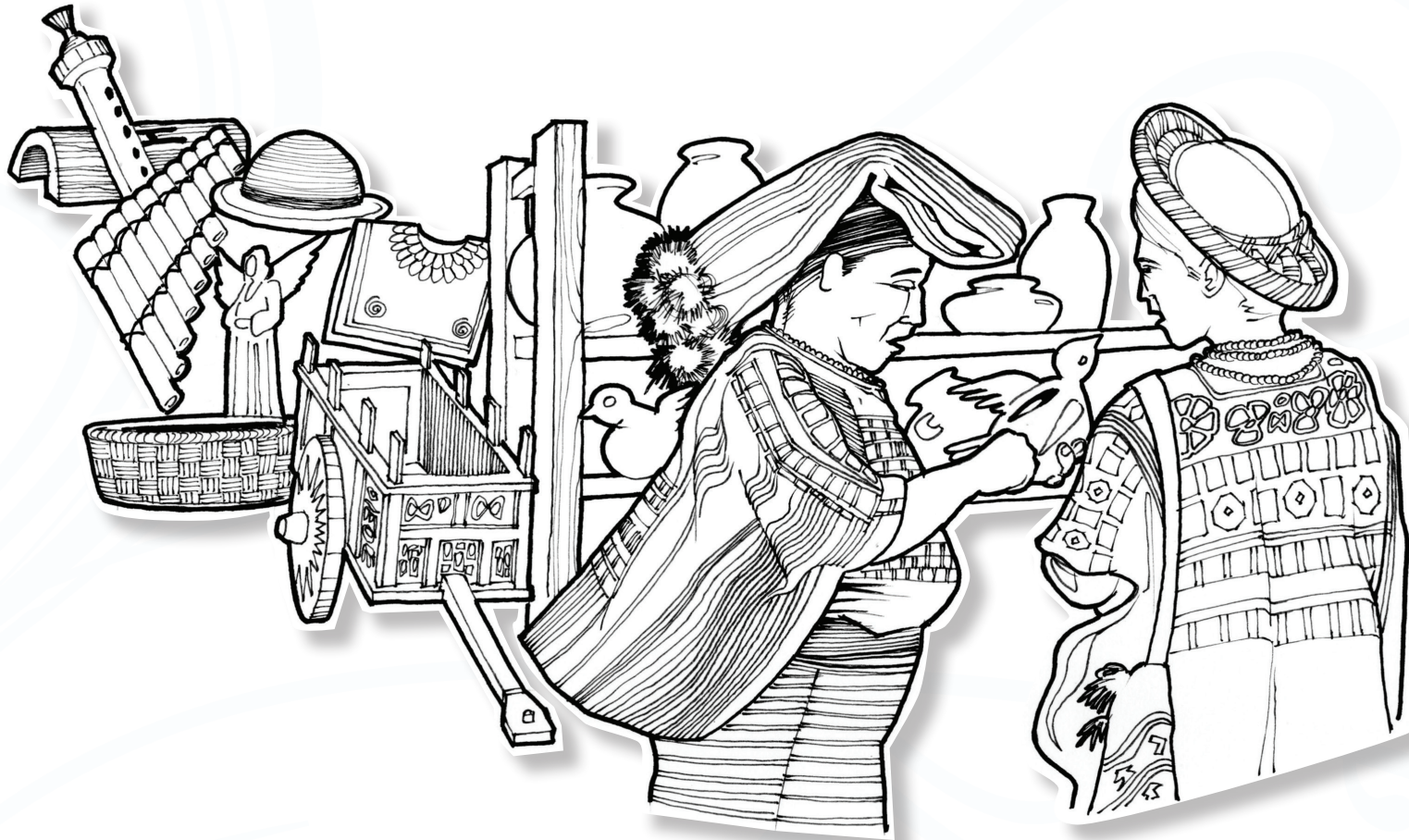
1.10 Áreas agropecuarias y de producción comunitaria: manejo y uso turístico	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<b>1. ¿Delimitamos las áreas para uso turístico?</b>					
¿Hemos establecido recorridos específicos dentro de las áreas agropecuarias y/o de producción?					
¿Definimos los lugares o espacios restringidos y permitidos para el turismo?					
¿Delimitamos físicamente los espacios restringidos o permitidos para el turismo? Podemos hacer esto por medio de rótulos, barreras físicas, barandas y otros.					
¿Brindamos el servicio de guías o anfitriones locales que acompañan a los clientes durante su visita?					
¿Contamos con lugares para demostración? Dependiendo de la actividad turística, éstas áreas pueden ser talleres, museos, puntos de exhibición, laboratorios, centros de visitantes, etc.					
¿Establecemos y respetamos horarios de visita y recorridos?					
¿Determinamos el tamaño de los grupos a atender en cada recorrido? De forma general, lo ideal que los grupos no sean de más de 10 personas por guía.					
¿Contamos con normativas de conducta para la visita?					
<b>2. ¿Implementamos medidas de seguridad?</b>					
¿Hemos establecido las medidas de seguridad que deben cumplir los turistas al visitar nuestras instalaciones o terrenos?					
¿Contamos con el equipo necesario para que los turistas cumplan con las medidas de seguridad establecidas?					
¿Nos aseguramos de cumplir con las medidas de seguridad siempre que ingresa alguien a nuestras instalaciones?					
¿Explicamos a los turistas las razones y la importancia de respetar las medidas de seguridad?					
¿Contamos con planes de contingencia en caso de que ocurra algún evento inesperado o emergencia?					

1.10 Áreas agropecuarias y de producción comunitaria: manejo y uso turístico	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<b>3. ¿Contamos con actividades interactivas o vivenciales?</b>					
¿Hemos diseñado actividades interactivas o vivenciales para que los turistas puedan participar con nosotros en las actividades agropecuarias o productivas?					
¿Las actividades que diseñamos son seguras y no interfieren con el trabajo cotidiano?					
¿Se toman las medidas de seguridad establecidas durante la participación de los clientes?					
¿Consideramos el diseño de actividades para diferentes tipos de público?					
¿Renovamos las actividades cada cierto tiempo para diversificar nuestro producto?					
¿Reforzamos las actividades interactivas o vivenciales con interpretación, participación de guías capacitados o personas locales?					
<b>4. ¿Promovemos nuestros productos?</b>					
Siempre que es posible ¿damos la oportunidad al cliente de probar nuestros productos?					
¿Contamos con diversidad de productos para la venta durante la visita del turista?					
En nuestra tienda o negocio ¿tenemos otros productos locales a la venta?					
¿Vendemos nuestros productos en otros sitios turísticos locales o regionales?					
¿Promocionamos nuestros productos con métodos publicitarios?					
¿Consumimos nuestros mismos productos o los productos regionales en nuestros negocios? Por ejemplo, podemos utilizar nuestras hortalizas, productos lácteos y otros comestibles en los servicios de alimentación para el turismo. Las artesanías locales pueden ser usadas en la decoración de hospedajes. Así como éstos, hay muchas otras formas de aprovechar la producción local y regional.					

1.11 Jardines y áreas verdes: cuidado y uso turístico	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
1. ¿Construimos o conservamos los jardines y áreas verdes en las casas, empresas y la comunidad?					
En la comunidad ¿contamos con jardines o áreas verdes públicos?					
En los negocios turísticos como restaurantes, hospedajes, museos y otros ¿contamos con jardines o áreas verdes?					
¿Conservamos y damos mantenimiento adecuados los jardines y áreas verdes que existen?					
¿Usamos agua de lluvia para regar las plantas o agua reutilizada después un tratamiento (de fosas sépticas por ejemplo)?					
¿Los jardines y áreas verdes están contruidos de tal forma que se respetan las normas de conservación de suelos?					
¿Los jardines y áreas verdes cuentan con infraestructura de apoyo básica? Ejemplos de infraestructura de apoyo son: drenajes para canalización de agua, encaminamientos, bancas, áreas de descanso, etc.					
¿Contamos con la asesoría de expertos para el diseño y construcción de jardines y áreas verdes?					
2. ¿Sembramos especies locales de plantas?					
¿Averiguamos acerca de las especies de plantas locales más aptas para la creación de jardines?					
¿Sembramos únicamente plantas locales en jardines y áreas verdes?					
¿Conseguimos las plantas a sembrar en la comunidad o región para beneficio de viveros locales?					
¿Conseguimos las plantas a sembrar de viveros con producción orgánica?					
¿Sembramos en jardines y áreas verdes plantas locales que además tienen uso medicinal o comestible?					
¿Contamos con la asesoría de expertos para la selección de las plantas a sembrar?					
¿Las plantas que sembramos en jardines públicos son de bajo mantenimiento?					

1.11 Jardines y áreas verdes: cuidado y uso turístico	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
3. ¿Utilizamos productos orgánicos para el cuidado y mantenimiento?					
¿Utilizamos abono orgánico para fertilizar los jardines y áreas verdes?					
¿Empleamos pesticidas y fungicidas orgánicos para mantener los jardines y áreas verdes?					
¿Elaboramos nuestros propios productos orgánicos para el mantenimiento de jardines y áreas verdes?					
¿Utilizamos productos orgánicos elaborados en la comunidad o región para el mantenimiento de jardines y áreas verdes?					
4. ¿Aprovechamos los jardines o áreas verdes para el turismo?					
¿Aprovechamos los jardines y áreas verdes públicos para desarrollar actividades para el turismo?					
¿Aseguramos la seguridad de los visitantes durante su estancia en jardines y áreas verdes públicos?					
¿Aprovechamos los jardines y áreas verdes en nuestros negocios para desarrollar actividades para el turismo?					
¿Ponemos en práctica medidas de prevención de impactos negativos en jardines y áreas verdes en el momento de uso para el turismo?					
¿Las actividades programadas respetan los reglamentos y buenas prácticas relacionadas con conservación de los recursos naturales?					

# Implementemos Buenas Prácticas ECONÓMICO-EMPRESARIALES



Primer paso para iniciar una empresa	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
1. ¿Hemos registrado legalmente nuestra empresa o emprendimiento?					
¿Estamos registrados legalmente? Independientemente de qué figura legal adoptemos como negocio, empresa u operación turística, será necesario que estemos legalmente inscritos. En muchos países esto corresponde hacerlo en el ministerio de economía.					
¿Estamos inscritos ante las autoridades de la actividad económica que realizamos? Si realizamos actividades puramente turísticas, debemos inscribirnos o registrarnos ante el ministerio, cámara o instituto de turismo por ejemplo. Si además realizamos actividades de alimentos y bebidas, forestales, agrícolas, artesanales, lo ideal es estar inscritos ante las autoridades correspondientes para ser tomados en cuenta en talleres, capacitaciones, programas de desarrollo, ferias de negocios, etc.					
La figura legal bajo la cual estamos registrados ¿es la que más nos conviene según nuestro tipo de operación, objetivos y metas?					
¿Aplicamos y cumplimos todos los requisitos legales impuestos a nuestro tipo de organización?					

2.1. Cadena de valor: mejoremos para ser más competitivos	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
1. ¿Analizamos y conocemos la cadena de valor en la que participamos?					
¿Hemos identificado a las instituciones, empresas u otros organismos con los que tenemos relación directa?					
¿Hemos identificado a las demás instituciones, empresas u otros organismos con los que tenemos relación indirecta?					
¿Estamos conscientes de las interrelaciones que existen entre nuestra empresa y los demás organismos que intervienen o afectan de alguna forma nuestra operación?					
¿Estamos claros en cuanto al rol que jugamos dentro de la cadena de valor en la que participamos?					
Los demás organismos y empresas que conforman la cadena de valor ¿están conscientes de su rol e importancia en la cadena? Nosotros podemos contribuir a que otras empresas se den cuenta de sus errores y de sus virtudes; esto les ayudará a reconocer su importancia en la cadena.					
¿Identificamos las debilidades y amenazas que existen dentro de la cadena de valor en la que participamos?					
¿Hemos promovido cambios y mejoras en la estructura de la cadena de valor, basándonos en las debilidades y amenazas identificadas?					
¿Identificamos las fortalezas y oportunidades que existen dentro de la cadena de valor en la que participamos?					
¿Aprovechamos las fortalezas y oportunidades identificadas para promover mejoras en el funcionamiento de nuestra cadena de valor?					
¿Promovemos que se incorporen a nuestra cadena de valor, organizaciones que pueden aportar beneficios a todos los integrantes?					
2. ¿Fortalecemos a los integrantes directos e indirectos de nuestra cadena de valor?					
¿Realizamos reuniones periódicas con los demás miembros de la cadena de valor para identificar problemas o debilidades?					
¿Contribuimos con otros miembros de la cadena de valor a mejorar las capacidades técnicas de los más débiles en este aspecto?					

2.1. Cadena de valor: mejoremos para ser más competitivos	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<p>¿Apoyamos o ayudamos a la mejora continua de los demás miembros de la cadena?</p> <p>Ayudar a las demás empresas de la cadena de valor, significa que todos mejoramos y que se fortalece toda la cadena.</p>					
<p>¿Brindamos asesoría o asistencia a nuestros proveedores?</p>					
<p><b>3. ¿Generamos alianzas y sistemas de cooperación?</b></p>					
<p>¿Creamos alianzas estratégicas entre los integrantes de la cadena de valor?</p>					
<p>¿Contamos con sistemas de intercambio empresarial entre los miembros de la cadena de valor?</p> <p>El intercambio consiste en brindar algún tipo de ayuda a cambio de recibir una ayuda diferente. Por ejemplo, una empresa prepara un taller o una capacitación en servicio al cliente para una empresa a cambio de recibir asesoría para la decoración de las instalaciones.</p>					
<p>¿Gestionamos la asistencia técnica o financiera de instituciones correspondientes?</p> <p>En todos los países existen organismos que prestan diferentes tipos de ayuda técnica o financiera. Debemos anotar y mantener contacto con dichos organismos y realizar las gestiones necesarias para solicitar la ayuda. Por ejemplo, en algunos países existen instituciones que prestan servicios de capacitación gratuitos o a precios muy bajos. Solo se requiere de seguir procedimientos de solicitud, inscripción y coordinación de capacitaciones.</p>					
<p>¿Realizamos intercambios con otros proyectos comunitarios del país o de otros países?</p> <p>Durante estos intercambios se pueden organizar diferentes actividades como: compartir experiencias, talleres, conferencias, visitas de campo y otros.</p>					
<p>¿Realizamos alianzas con otros proyectos comunitarios o con otras iniciativas turísticas para unir esfuerzos?</p> <p>Pueden ser esfuerzos de promoción, capacitación, gestión de fondos, investigaciones de mercado, y más.</p>					



2.1. Cadena de valor: mejoremos para ser más competitivos	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
4. ¿Aprendemos, nos actualizamos e innovamos?					
Los miembros de nuestra cadena de valor ¿trabajamos en conjunto para realizar investigaciones y estudios que nos beneficien a todos? La investigación debe estar enfocada en mejorar nuestro producto y conocer las tendencias del mercado.					
¿Actualizamos constantemente nuestros productos y servicios basados en las necesidades cambiantes de nuestros clientes?					
Los miembros de nuestra cadena de valor ¿trabajan en grupo para diseñar e implementar estrategias de aprendizaje y actualización?					
Los miembros de nuestra cadena de valor ¿trabajan en grupo para diseñar e implementar estrategias de innovación de productos?					
Cuando se aumentan las capacidades de un miembro de la cadena ¿los demás miembros se actualizan para asegurar que todos se encuentran al mismo nivel de calidad?					
¿Se motiva constantemente a todos los miembros a ser mejores cada día?					

2.2. Calidad: incorporémosla en todos los aspectos del servicio o producto	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
1. ¿Implementamos un sistema de gestión de calidad?					
<b>a. ¿Cumplimos con los criterios de la calidad?</b>					
¿Nos aseguramos de que la calidad sea una meta en todos los procesos y aspectos del funcionamiento de nuestra empresa?					
Los dirigentes de la empresa ¿son los principales impulsores de metas calidad?					
¿Hemos tomado en cuenta la calidad en el momento de diseñar e implementar todos los planes, procesos y actividades de la empresa?					
¿La calidad es parte de nuestra misión?					
¿La calidad es parte de nuestra visión?					
¿La calidad es uno de nuestros valores?					
¿Hemos considerado la calidad como uno de nuestros objetivos?					
¿Nuestras estrategias y actividades siempre contemplan la calidad como una meta?					
¿Hemos considerado la calidad como un requisito a la hora de realizar la planificación de la empresa?					
¿Hemos incorporado controles de calidad en todos nuestros procesos? Para cada uno de los procesos deberíamos contar con un formato de control para verificar que cada uno se hace como debe ser. Utilicemos como guía el contenido del manual de procesos.					
¿Consideramos la calidad como una cualidad en nuestros empleados y éstos la reflejan en su trabajo cotidiano?					
¿Nuestro servicio al cliente asegura la calidad en todos sus aspectos?					
¿Realizamos supervisiones periódicas para asegurarnos de que la calidad está presente en todos los aspectos de operación de la empresa? Recordemos que es necesario tener registros escritos de esas supervisiones.					
¿Evaluamos la opinión de nuestros clientes acerca del nivel de calidad de nuestros servicios y productos?					
Los empleados ¿se encuentran satisfechos con respecto al nivel de calidad alcanzado en la empresa?					
¿Evaluamos la opinión de la comunidad acerca del nivel de calidad de nuestros servicios y productos?					

2.2. Calidad: incorporémosla en todos los aspectos del servicio o producto	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<b>b. ¿Implementamos y mejoramos nuestro sistema de calidad?</b>					
¿Hemos determinado las necesidades y expectativas de nuestros clientes para mejorar nuestro sistema de calidad?					
¿Hemos establecido objetivos y una política de calidad?					
¿Hemos determinado los procesos y responsabilidades de cada uno para poder lograr los objetivos de calidad?					
¿Hemos estimado e invertido recursos para cumplir con nuestros objetivos de calidad?					
¿Contamos con métodos para evaluar y medir la eficacia de cada proceso? Recuerde que para esto es necesario hacer evaluaciones escritas, supervisiones, etc. Consulte la sección sobre manual de procesos.					
Cuando se presentan problemas de calidad ¿Nos aseguramos de solucionarlos y eliminar sus causas?					
¿Hemos establecido un proceso específico para mejorar continuamente la gestión de la calidad? Nuestro manual de procesos debería considerar a un responsable, materiales, equipo, etc., para la mejora de la calidad.					
2. ¿Nos aseguramos de que la publicidad de nuestra empresa refleja exactamente lo que podemos ofrecer?					
¿El nivel de calidad de nuestros servicios y/o productos es igual o mejor que lo ofrecido por la publicidad o imagen que proyectamos?					

2.3. Planificación: decidamos el rumbo de la empresa	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
1. ¿Hemos elaborado un diagnóstico participativo de la situación actual?					
<b>a. ¿Hemos preparado el diagnóstico de forma participativa?</b>					
¿Hemos considerado e identificado a los participantes potenciales para elaborar el diagnóstico de nuestro emprendimiento? Deben participar tanto los miembros de la empresa así como representantes de otras organizaciones que tengan influencia en ella.					
¿Hemos establecido cuáles serán los objetivos de hacer el diagnóstico de nuestra empresa?					
¿Hemos determinado cuál será la información que debemos recopilar en el diagnóstico?					
¿Hemos acordado dónde y cuándo se llevará a cabo el taller para elaborar el diagnóstico? Para ello debemos establecer: la forma de convocatoria, fechas, horario, ubicación, materiales que serán necesarios y quiénes serán los facilitadores.					
¿Hemos seleccionado las herramientas participativas con las que elaboraremos el diagnóstico de nuestra empresa? Mapas de la comunidad, calendario de actividades, diagramas institucionales, FODA.					
<b>b. ¿Implementamos el diagnóstico participativo?</b>					
¿Hemos explicado a todos los participantes el procedimiento y las actividades para llevar a cabo el diagnóstico?					
Para realizar el diagnóstico ¿Hemos trabajado en grupos para analizar los puntos de vista de todos?					
¿Hemos elaborado un análisis FODA?					
El análisis FODA ¿consideró el análisis de los aspectos ambientales, socioculturales y económico-empresariales?					
¿Hemos implementado alguna herramienta participativa adicional para complementar el diagnóstico?					
En la implementación del diagnóstico ¿Hemos incentivado la participación de personas con dificultades (idioma, analfabetismo) y las hemos apoyado?					

2.3. Planificación: decidamos el rumbo de la empresa	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
Para elaborar el diagnóstico ¿contamos con el apoyo, facilitación y/o asesoría de una persona con experiencia en procesos de diagnóstico?					
<b>c. ¿Hemos realizado el análisis y presentación de los resultados del diagnóstico participativo para describir la situación actual?</b>					
¿Hemos analizado y ordenado toda la información obtenida en el diagnóstico antes de presentarla?					
Además de los resultados del diagnóstico participativo ¿Hemos usado otras fuentes de información (documentos, entrevistas, etc.) para complementar el análisis de la situación actual?					
¿Hemos descrito detallada y objetivamente la situación actual de nuestro emprendimiento?					
La situación actual ¿ha descrito las características generales de nuestro emprendimiento? Estas son: recursos humanos, funcionamiento, fundación y crecimiento del emprendimiento, entre otros.					
¿Hemos hecho una presentación de la situación actual de la empresa para permitir que sea revisada, corregida y validada por sus miembros?					
¿Hemos utilizado la información de la situación actual para elaborar la planificación de la empresa?					
<b>2. ¿Hemos redactado participativamente el plan para el desarrollo de la empresa turística?</b>					
Para elaborar el plan ¿contamos con el apoyo, facilitación y/o asesoría de una persona con experiencia en planificación?					
Para la elaboración ¿aseguramos la participación de todas las personas involucradas directa e indirectamente en la empresa?					
El plan ¿se realizó por medio de talleres participativos, reuniones y procesos ordenados y previamente planificados?					
El resultado del proceso de planificación ¿es un documento escrito?					
El plan ¿está disponible para consulta de las personas involucradas en nuestro emprendimiento?					
El plan ¿cuenta con el contenido básico redactado de forma correcta, comprensible, concisa y clara?					
<b>a. ¿Contamos con una misión?</b>					

2.3. Planificación: decidamos el rumbo de la empresa	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
¿Hemos redactado la misión en una sola frase que resume lo que es la empresa?					
La misión ¿responde a las preguntas básicas? Estas son: 1) ¿Qué es lo que hacemos? 2) ¿Para qué lo hacemos? 3) ¿Cómo lo hacemos? y 4) ¿Por qué lo hacemos?					
La misión ¿es del conocimiento de todos los participantes en la empresa?					
La misión ¿Dirige y motiva el quehacer de todas las personas involucradas en la empresa?					
<b>b. ¿Contamos con una visión?</b>					
¿Hemos redactado la visión de la empresa en una oración?					
La visión ¿refleja lo que queremos que la empresa sea en el futuro?					
La visión ¿es una meta realista que podemos alcanzar?					
La visión ¿considera los elementos ambientales que debe alcanzar la empresa?					
La visión ¿considera los elementos sociales y culturales que debe alcanzar la empresa?					
La visión ¿considera los elementos económicos que debe alcanzar la empresa?					
<b>c. ¿Hemos escogido los valores de la empresa?</b>					
¿Sabemos cómo aplicar los valores escogidos? Los valores tienen que reflejarse en todas las personas. Si escogimos "honestidad", todos debemos ser honestos tanto con los visitantes como con el personal de la empresa.					
¿Hemos determinado en qué áreas de la empresa se aplicarán con mayor atención ciertos valores? Si hemos escogido la justicia como un valor, podríamos decidir que ésta será más importante en relación a la distribución de trabajo y sueldos.					
Todos los integrantes de la empresa ¿aplican los valores día a día y en todas sus labores?					
<b>d. ¿Nos hemos planteado objetivos?</b>					
Los objetivos ¿nos ayudarán a alcanzar la misión?					
Los objetivos ¿nos llevarán a alcanzar la visión?					

2.3. Planificación: decidamos el rumbo de la empresa	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
¿Son específicos y claros?					
¿Son medibles?					
¿Son alcanzables o realistas?					
¿Especifican cuándo se deben lograr?					
¿Son una acción? Empiezan con un verbo.					
¿Hemos redactado objetivos específicos para aquellos objetivos que son muy generales?					
<b>d. ¿Contamos con un planteamiento estratégico?</b>					
¿Hemos diseñado las estrategias que nos llevarán a cumplir los objetivos que nos planteamos?					
Las estrategias ¿responden a la pregunta sobre cómo se van a alcanzar los objetivos?					
Las estrategias ¿son suficientemente específicas como para que nos orienten en las acciones que debemos llevar a cabo?					
¿Hemos especificado actividades, recursos y responsables? Ver formato sugerido en anexos.					
Las estrategias ¿toman en cuenta el logro de la misión de la empresa?					
¿Toman en cuenta los pasos para alcanzar la visión?					
¿Están orientadas a eliminar las debilidades de la empresa?					
¿Consideran el aprovechamiento de las fortalezas y oportunidades?					
¿Consideran formas para enfrentar las amenazas?					
¿Cuentan con una programación de actividades (cronograma)?					
¿Nos dan la información necesaria para redactar un plan operativo o de acción?					
<b>3. ¿Implementamos el plan de desarrollo de la empresa?</b>					
¿Ponemos en práctica las estrategias que diseñamos para alcanzar los objetivos?					
¿Implementamos las actividades necesarias para cumplir con las estrategias?					
¿Alcanzamos los objetivos propuestos?					

2.3. Planificación: decidamos el rumbo de la empresa	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
¿Cumplimos con la misión?					
¿Vamos en camino de alcanzar la visión?					
¿Hemos alcanzado los logros en los tiempos y momentos planificados?					
¿Hemos designado a una persona responsable de velar por el cumplimiento del plan?					
En la implementación de todas las partes del plan ¿participan todos los empleados, encargados y demás personas involucradas directa o indirectamente en la empresa?					
¿Revisamos o retomamos periódicamente el plan para verificar o analizar si requiere de ajustes o cambios durante el proceso de implementación?					
4. ¿Evaluamos nuestros logros?					
¿Revisamos o retomamos periódicamente el plan para asegurarnos de estar cumpliendo con las estrategias y actividades propuestas?					
¿Verificamos el cumplimiento de las metas en el tiempo planificado?					
De no lograr el cumplimiento o implementación de actividades en los tiempos planificados ¿analizamos los motivos y proponemos soluciones?					
¿Contamos con sistemas de compensación o motivación para los responsables de implementación del plan?					



2.4. Organización y dirección: trabajemos de forma ordenada	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
1. ¿Dirigimos correctamente la empresa?					
¿Existe una figura, estructura o persona a cargo de la dirección de la empresa?					
Todas las personas involucradas en la empresa ¿reconocen, respetan y siguen al o los dirigentes?					
Para escoger al o los dirigentes ¿hemos determinado una serie de criterios y requisitos con los que deben cumplir la o las personas a escoger? Estos criterios y requisitos deben adaptarse a los valores y necesidades. Cada empresa es diferente por lo que los requisitos deben adaptarse a cada uno.					
El o los encargados de la dirección de la empresa ¿cuenta(n) con las características y requisitos necesarios para dirigir un emprendimiento? No cualquiera sabe dirigir. La (s) persona (s) a cargo de la dirección de una empresa deben contar con ciertas características personales y técnicas como: liderazgo, sociabilidad, diplomacia, ética, honestidad, capacidades y conocimientos técnicos, etc. Estos requisitos dependen de nuestras necesidades y tipo de operación por lo que debemos definirlos en grupo y respetarlos cada vez que seleccionemos a alguien.					
La (s) persona (s) encargadas ¿trabajan para lograr la misión, visión y objetivos de la empresa?					
¿Velan por el cumplimiento de estrategias y actividades planificadas para alcanzar el éxito de la empresa?					
2. ¿Nos hemos organizado según el tipo de empresa?					
¿Tenemos claras y bien definidas las tareas a realizar para el funcionamiento adecuado y eficiente de la empresa?					
¿Contamos con el personal necesario para ejecutar todas las tareas?					
¿Cada integrante tiene tareas asignadas velando por la repartición equitativa de responsabilidades?					

2.4. Organización y dirección: trabajemos de forma ordenada	No Aplica	Si / Cumplido	A veces / Cumplido parcial	No / No cumplido	Comentarios
Los responsables de las diferentes actividades y tareas ¿tienen claro cuáles son sus responsabilidades y cómo deben cumplirlas?					
3. ¿Hemos descrito la organización de forma gráfica? Los organigramas pueden ser verticales, horizontales, por jerarquías o de muchas formas más. Lo importante es que reflejen el funcionamiento y que se organice la empresa de la forma más eficiente y justa.					
Cada integrante de la empresa ¿sabe quién es su jefe o supervisor inmediato?					
Cada integrante de la empresa ¿sabe a quiénes tiene a su cargo?					
¿Hemos organizado las relaciones entre integrantes de la empresa con la ayuda de un gráfico u organigrama que refleje las relaciones de supervisión y dirección entre todos los participantes?					
¿Nos aseguramos de que todos los integrantes de la empresa conozcan y respeten el organigrama de trabajo?					

2.5. Procesos y recursos: redactemos y pongamos en práctica un manual completo y ordenado	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<b>1. ¿Hemos redactado el manual de procesos y recursos?</b>					
En la empresa ¿contamos con un manual de procesos adaptado específicamente a nuestras actividades y tipo de operación?					
¿Hemos descrito los pasos a seguir para realizar las actividades de la empresa tomando en cuenta el plan y el organigrama?					
<b>a. ¿Hemos identificado y descrito todos los procesos?</b>					
Para redactar el manual de procesos ¿tomamos en cuenta todas las actividades que se realizan en la empresa?					
¿Contamos con un listado de todas las actividades identificadas?					
Para cada proceso de la lista ¿hemos escrito el detalle de los pasos a seguir para completar el proceso de forma eficiente?					
Los pasos para completar cada proceso ¿están descritos de forma ordenada y/o cronológica?					
¿Hemos incorporado nuevos pasos a seguir que antes no realizábamos pero que ayudan la implementación eficiente de los procesos?					
Los procesos ¿consideran la implementación de buenas prácticas ambientales, socioculturales y económicas?					
<b>b. ¿Indicamos el equipo, materiales y tiempo necesarios para cumplir cada proceso?</b>					
Cada proceso ¿cuenta con un listado detallado del equipo a utilizar para su ejecución?					
Cada proceso ¿cuenta con un listado detallado de los materiales a utilizar para su ejecución?					
Cada proceso ¿cuenta con un detalle del tiempo ideal a utilizar para su ejecución?					
¿Llevamos un control de equipo, materiales y tiempo utilizados cada vez que se implementa un proceso? Por ejemplo, podemos contar con un registro de entrega y devolución de materiales o equipo.					
¿Contamos con el equipo y materiales que necesitamos para realizar cada proceso?					

2.5. Procesos y recursos: redactemos y pongamos en práctica un manual completo y ordenado	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<p>¿Contamos con la cantidad de equipo y/o materiales necesarios para atender a todos nuestros clientes?</p> <p>Por ejemplo, si la actividad del emprendimiento requiere de un viaje en embarcación en donde necesitamos que los clientes porten salvavidas, debemos tener uno para cada persona.</p>					
<p>El equipo y materiales ¿están en buen estado?</p> <p>Por ejemplo, si la actividad que realizamos requiere el uso de linternas, éstas tienen que estar en buen estado para evitar que se apaguen o arruinen durante la visita. Así prevenimos accidentes o incomodidades para el turista.</p>					
<p>El equipo y materiales ¿son de buena calidad?</p> <p>El buen estado no es lo único importante para que funcione el equipo. Si éste es de mala calidad, podría arruinarse durante su uso, ocasionando problemas durante la prestación de los servicios. Regresando al ejemplo de la linterna, aunque ésta esté en buen estado, si es de mala calidad, podría presentar fallas durante un uso prolongado, en lugares muy húmedos o con algún golpe leve.</p>					
<p>¿Sustituimos el equipo o materiales cuando su estado o nivel de calidad no permiten el buen uso o funcionamiento?</p>					
<p>Los equipos y materiales escogidos ¿respetan la implementación de buenas prácticas ambientales y socioculturales?</p>					
<p><b>c. ¿Hemos agrupado los procesos por tipo de actividad?</b></p>					
<p>¿Identificamos los procesos que pertenecen a un mismo tipo de operación?</p>					
<p>¿Hemos agrupado los procesos por tipo de operación, tomando en cuenta la coordinación y eficiencia al momento de la implementación de los mismos?</p>					
<p>Las agrupaciones ¿se adaptan a nuestras necesidades de operación, recursos y formas de trabajo más eficientes?</p>					
<p><b>d. ¿Hemos asignado responsables para cada proceso?</b></p>					
<p>¿Todos los procesos cuentan al menos con un responsable asignado?</p>					
<p>¿Los responsables asignados para cada proceso, son las personas ideales para cumplir con la responsabilidad asignada?</p>					
<p>¿Los responsables están al tanto de sus responsabilidades con relación a la implementación de procesos?</p>					

2.5. Procesos y recursos: redactemos y pongamos en práctica un manual completo y ordenado	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
¿Los responsables de procesos están al tanto de quiénes más están involucrados en la ejecución eficiente de cada uno de los pasos?					
¿Los involucrados en los procesos, están coordinados entre ellos para que los pasos puedan ser implementados sin contratiempos?					
¿La asignación de responsabilidades es equitativa?					
¿El manual de procesos nos permite identificar inmediatamente a la persona a la que hay que dirigirse en caso de una necesidad o emergencia?					
En el caso de un problema ¿se responsabiliza directamente a la persona a cargo sin crear conflictos entre los empleados y tratando la situación de forma objetiva y justa?					
<b>e. ¿Hemos ordenado los procesos en fichas individuales?</b>					
Tomando en cuenta la agrupación, según tipo de operación, ¿contamos con fichas individuales para cada proceso?					
¿Contamos con la cantidad de fichas necesarias para que estén a la disposición de los empleados que necesitan consultarlas? Por ejemplo, si tenemos una ficha sobre el proceso de transporte de pasajeros en bus, debemos tener una ficha para cada chofer y cada bus y posiblemente para el área de recepción.					
¿Contamos con un ejemplar original de todas las fichas del cual sacamos copias cada vez que sea necesario?					
¿La información y las fichas se actualizan o completan cada vez que realizamos cambios, innovaciones, ampliaciones u otros?					
Las fichas ¿presentan la información de forma completa, clara, concisa, práctica, comprensible y aplicable para que la persona a cargo cuente con todas las herramientas e información que necesita para la implementación eficiente de procesos?					
Las fichas ¿cuentan con un sistema de evaluación de la implementación adecuada?					

2.5. Procesos y recursos: redactemos y pongamos en práctica un manual completo y ordenado	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
2. ¿Ponemos en práctica el manual de procesos y manejo de recursos?					
El manual de procesos ¿está disponible para consulta de todas las personas que trabajan en el emprendimiento?					
¿Los empleados conocen la parte del manual que describe los procesos que les corresponde llevar a cabo, sus responsabilidades y actividades?					
¿Nos aseguramos de que todas las personas respetan y ponen en práctica los pasos a seguir para la implementación de un proceso?					
¿Capacitamos a nuestros empleados constantemente con el fin de mantenerlos al tanto de las mejores técnicas y formas de realización de procesos?					
¿Realizamos periódicamente una evaluación para verificar la correcta implementación de los pasos y procesos?					
¿Realizamos periódicamente una inspección para verificar que los empleados cuentan con toda la información y utensilios necesarios para la adecuada implementación de los procesos?					
¿Contamos con incentivos y/o recompensas para las personas más eficientes?					
Al momento de ejecutar procesos en los que participan varias personas ¿éstas trabajan en equipo y promoviendo la colaboración y apoyo mutuo?					
La descripción de los pasos y procesos ¿es la más adecuada para su puesta en práctica? Es posible que al implementar los pasos nos demos cuenta de que existen mejores formas de hacerlo o que la descripción del proceso no es la más clara. En este caso, debemos revisar y corregir.					
¿Actualizamos el manual de procesos constantemente y cada vez que ampliamos, diversificamos o innovamos nuestras actividades?					
Cada vez que tenemos a un nuevo empleado ¿le damos una inducción completa acerca de la implementación de los procesos que le corresponden?					

2.6. Puestos: redactemos y pongamos en práctica un manual completo y ordenado	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
1. ¿Hemos diseñado y redactado un manual de puestos?					
¿Contamos con un manual de puestos que nos dice con detalle todo lo que necesitamos saber acerca de los cargos o puestos que ocupan los empleados e involucrados en la empresa?					
<b>a. ¿Hemos hecho un listado de las personas que necesitamos para que funcione la empresa?</b>					
¿Analizamos la cantidad de personas que necesitamos para que se lleven a cabo todas las actividades necesarias para el buen funcionamiento y operación eficiente de la empresa? En muchas ocasiones, una persona puede cumplir con varios cargos. Aún así, se requiere de la descripción de cada cargo por aparte.					
El listado ¿detalla los títulos de los puestos o cargos a ocupar? Por ejemplo: cocinero, ayudante de cocina, encargado de compras, supervisor de limpieza, etc.					
Para cada puesto o cargo ¿hemos descrito de forma general las responsabilidades y actividades a ejecutar?					
Para cada puesto o cargo ¿hemos presentado de forma general los conocimientos que debe tener la persona que ocupará el puesto o cargo?					
<b>b. ¿Hemos descrito cada puesto?</b>					
Basados en el listado general ¿hemos descrito detalladamente cada puesto o cargo? La descripción debe contener: detalle de las responsabilidades, relación con los demás empleados y asignación de superiores o supervisores.					
<b>c. ¿Hemos definido el perfil necesario para cada puesto?</b>					
¿Hemos descrito las características personales que idealmente debe tener la persona a ocupar cada puesto o cargo?					
¿El perfil de cada puesto incluye detalles sobre la experiencia laboral que debe tener la persona a contratar?					
¿El perfil de cada puesto incluye detalles acerca de los conocimientos generales que debe tener la persona a contratar?					
¿El perfil de cada puesto incluye detalles acerca de las destrezas y habilidades que debe tener la persona a contratar?					

2.6. Puestos: redactemos y pongamos en práctica un manual completo y ordenado	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
¿El perfil de cada puesto incluye detalles acerca de las capacitaciones, cursos o diplomas que debe haber recibido la persona a contratar?					
<p>En el caso que en la comunidad existan iniciativas de personas que no cuentan con los requisitos planteados ¿motivamos a la persona a alcanzar los requisitos por medio de capacitaciones, talleres, y otros?</p> <p>En muchas comunidades, hay personas que tienen la iniciativa de empezar un negocio sin tener las capacidades que se necesitan para su manejo efectivo. En estos casos, lo importante es motivar a las personas a mejorar sus capacidades para cumplir con los requisitos en un plazo determinado. Por ejemplo, una señora puede tener la iniciativa de abrir un comedor sin contar con la experiencia de cocinera, administradora, etc. Esta persona, para formar parte y permanecer en la actividad turística, deberá comprometerse a obtener las capacidades, experiencias, conocimientos y/o títulos requeridos en un plazo de tiempo específico.</p>					
2. ¿Usamos correctamente el manual de puestos?					
¿Consultamos el manual de puestos cada vez que contratamos, sustituimos o promovemos a una persona que trabaja en el emprendimiento?					
¿Verificamos que las personas cumplen con los requisitos necesarios para ocupar el puesto en el que se encuentran?					
<p>¿Nos aseguramos de que las personas ocupan el puesto que más les conviene o que mejor pueden ejecutar?</p> <p>En muchos emprendimientos comunitarios, las personas ocupan los puestos que están disponibles al momento de ser contratados, sin darse cuenta de que sus habilidades serán mejor aprovechadas en otros cargos. Por ejemplo, una persona tiene un contacto en una institución que está contratando gente para el cargo de guarda recursos. Al ejercer en el área protegida que le fue asignada, descubre que tiene fuertes habilidades innatas de relación con la gente, manejo de grupos, liderazgo y otras características que lo hacen ser un excelente candidato a guía de turismo. Como actores y dirigentes de un emprendimiento, debemos ser capaces de conocer bien a las demás personas para colocarlas en los puestos ideales según su perfil. Si por otro lado, somos empleados o ejecutores de una actividad que no es nuestro fuerte, debemos acudir a los dirigentes para explicarles cuál es nuestra verdadera vocación y ocupar así un cargo que podemos manejar mejor.</p>					
¿Actualizamos el manual de puestos cada vez que abrimos nuevas plazas o ampliamos nuestro emprendimiento?					



2.7. Capacitación: actualicemos nuestros conocimientos constantemente	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
1. ¿Hemos identificado las necesidades de capacitación y actualización?					
<p>¿Hemos usado el manual de puestos para identificar las capacitaciones necesarias para nuestro personal?</p> <p>Debido a que el manual de puestos ya cuenta con requerimientos de capacitación para los distintos cargos de nuestra organización, es necesario tomarlo en cuenta para elaborar el plan de capacitación.</p>					
<p>¿Hemos consultado nuestro análisis FODA para identificar todas las posibles necesidades de capacitación que podríamos tener?</p> <p>En las secciones de debilidades, oportunidades e incluso en las amenazas de nuestro FODA se analizan problemas relacionados a la falta de capacitación o deficiencia. Por ello, es importante tomar en cuenta esta herramienta e incorporar los temas de capacitación que se describen en ella a nuestro plan.</p>					
<p>¿Utilizamos una herramienta de diagnóstico de necesidades de capacitación para preguntarle al personal acerca de sus necesidades de formación?</p> <p>Se recomienda hacer uso de una pequeña ficha para entrevistar a todos los empleados del emprendimiento turístico con el fin de saber directamente qué necesidades de capacitación tienen.</p>					
2. ¿Hemos agrupado las necesidades de capacitación?					
<p>¿Contamos con un rubro de temas generales de capacitación (aplicables a todos los miembros de nuestra organización) dentro de nuestra planificación de formación?</p> <p>Las capacitaciones básicas o generales deben identificarse constantemente. Todas las personas que trabajan dentro del emprendimiento deben estar capacitadas al menos en estos temas.</p>					
<p>¿Estamos considerando los temas generales y básicos de capacitación como prioritarios dentro de nuestra planificación de capacidades?</p>					
<p>¿Hemos agrupado nuestras necesidades de capacitación según áreas operativas o según los tipos de servicios que estamos ofreciendo?</p> <p>Las capacitaciones que planifiquemos deben estar ordenadas según el tipo de servicio al que corresponden y/o según áreas operativas como: administración, finanzas, operación, etc. Esto nos servirá para ordenar mejor los temas de capacitación y aprender a priorizarlos según la necesidad y su importancia.</p>					

2.7. Capacitación: actualicemos nuestros conocimientos constantemente	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
3. ¿Priorizamos y programamos las capacitaciones?					
<p>¿Se les ha asignado una prioridad a todas las capacitaciones que planificamos e impartimos en nuestra operación comunitaria?</p> <p>Es importante que le asignemos prioridad (alta, media o baja) a cada una de las capacitaciones que programemos. Esto servirá para poder decidir qué temas impartir antes o después y ordenar, en base a ello, nuestro plan.</p>					
<p>¿Hemos programado los temas de capacitación que consideramos impartir durante un año?</p> <p>Es necesario que le asignemos a cada capacitación, un tiempo para llevarla a cabo. Esto nos permitirá coordinar efectivamente el tiempo, los recursos, las personas involucradas y las posibles limitaciones para cumplir con cada capacitación. Si podemos ser específicos en meses, semanas o días, más sencillo será planificar e incluso modificar fechas.</p>					
<p>¿Si no contamos con los recursos necesarios para todas las capacitaciones necesarias, estamos considerando cómo y quién nos puede apoyar?</p> <p>Cada capacitación necesita de recursos para poder llevarse a cabo. Es por eso que debemos prever la manera de conseguirlos con otras organizaciones, empresas o cualquier institución. En buena parte de los casos, las capacitaciones pueden hacerse con recursos propios y de varias instituciones más.</p>					
4. ¿Impartimos capacitación a todas las personas de la empresa?					
<p>¿Estamos impartiendo capacitación a todas las personas que trabajan dentro de nuestro emprendimiento turístico comunitario?</p> <p>No importa el cargo o puesto que cada persona desempeñe dentro de la operación turística comunitaria, todas y cada una de ellas debe haber recibido capacitación. Esto genera confianza y seguridad en las personas y asegura la calidad de nuestros servicios. Recuerde que "ninguno nace sabiendo".</p>					

2.7. Capacitación: actualicemos nuestros conocimientos constantemente	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
5. ¿Nos capacitamos constantemente?					
<p>¿Estamos impartiendo capacitaciones de actualización a todo nuestro personal?</p> <p>Es importante que la capacitación no se haga solamente cuando se necesita urgentemente. Las personas necesitan refrescar y actualizar sus conocimientos todo el tiempo.</p>					
<p>¿Hemos impartido capacitaciones de especialización en distintos campos?</p> <p>La especialización en un campo de trabajo permite que cada persona sea mejor al hacer lo que hace de forma cotidiana. Algunas personas pueden llegar a ser consideradas expertas en algún tema (guiaje de observación de aves, por ejemplo) cuando se especializan en áreas específicas.</p>					

2.8. Servicio al cliente: brindemos un servicio de alta calidad	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
1. ¿Contamos con una estrategia de servicio al cliente?					
¿Ponemos en práctica todos los pasos de la estrategia de servicio al cliente?					
El encargado de dirigir la empresa ¿ha hecho el compromiso de brindar un servicio al cliente de alta calidad?					
El encargado de dirigir la empresa ¿da el ejemplo brindando un servicio al cliente de excelente calidad?					
El encargado de dirigir la empresa ¿guía a los empleados y miembros de la empresa para que éstos brinden un servicio al cliente de alta calidad?					
Los empleados y miembros de la empresa ¿están satisfechos con su trabajo?					
Los empleados y miembros de la empresa ¿consideran que los servicios y productos que ofrecen son de buena calidad?					
Los empleados y miembros de la empresa ¿están satisfechos y motivados a brindar un servicio al cliente de calidad?					
Los empleados y miembros de la empresa ¿son leales a la empresa?					
¿Motivamos y propiciamos que los empleados sean cada vez más productivos y eficientes en su trabajo en general y en cuanto al servicio al cliente?					
¿La calidad del trabajo de los miembros de la empresa tiene como resultado el aumento en el valor de nuestros servicios y productos?					
¿La calidad de nuestros servicios y productos asegura la satisfacción del cliente?					
¿El servicio al cliente asegura la satisfacción del mismo?					
¿Nuestros clientes son fieles a nuestra empresa? Para determinar esto podemos evaluar: si el cliente regresa con nosotros, si nos recomienda con otras personas, si nos manifiesta de alguna forma su satisfacción o fidelidad a la empresa, etc.					

2.8. Servicio al cliente: brindemos un servicio de alta calidad	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<p>¿Nuestros clientes nos recomiendan con otros clientes potenciales? Para evaluar esto podemos contar con un sistema para preguntar a los clientes si han llegado por recomendación de alguien más. También podemos analizar los comentarios que hacen los clientes sobre nuestra empresa en páginas web (blogs sobre viajes por ejemplo).</p>					
<p>¿Las sugerencias de mejora de servicio que hacen nuestros clientes se han reducido considerablemente?</p>					
<p>2. ¿Conocemos a nuestros clientes y les brindamos atención personalizada?</p>					
<p>¿Llevamos registro de nuestros clientes? Debemos contar con un registro en donde los clientes anoten su procedencia, edad, número de acompañantes, tipo de grupo (familia, amigos, compañeros de trabajo, u otros), motivos del viaje u otros. En caso de que trabajemos bajo un sistema de reservaciones, podemos incluso contar con un cuestionario a llenar previo a la llegada del turista a nuestra empresa. Así podemos preguntarle sobre preferencias alimenticias, tipo de habitación, idioma que debe hablar el guía y cualquier otro dato que nos ayude a conocer al cliente. También podemos reforzar esta investigación con cuestionarios que los clientes llenarán al haber terminado su visita con preguntas como: cómo mejorar los productos, qué cambios se podrían hacer, cómo se le hubiera podido mejorar la experiencia aún más, etc.</p>					
<p>Gracias al registro y encuestas ¿conocemos las preferencias generales del tipo de clientes que recibimos más frecuentemente? Con la información de registro de visitantes o encuestas, podemos ir realizando una estadística sobre el tipo de cliente que más recibimos para adaptar o especializar nuestros servicios y productos.</p>					
<p>¿Adaptamos o especializamos nuestros servicios y productos según las tendencias, gustos y necesidades de nuestros clientes?</p>					
<p>¿Brindamos un servicio personalizado a cada cliente o grupo de clientes?</p>					
<p>3. ¿Servimos de forma cortés y rápida?</p>					
<p>¿Nos aseguramos de que todo el personal o miembros de la empresa tratan al cliente con cortesía, entusiasmo y buenos modales?</p>					
<p>¿Atendemos a los clientes en forma rápida?</p>					

2.8. Servicio al cliente: brindemos un servicio de alta calidad	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
¿Nos aseguramos de que los clientes no tengan que esperar para ser atendidos?					
<p>En el caso de que la persona encargada no esté disponible para atender al cliente ¿nos aseguramos de que alguien más se encargue de atenderles y de que esta persona sea capaz de hacerlo con cortesía?</p> <p>Un buen ejemplo es cuando el mesero está ocupado atendiendo una mesa. Si un cliente en otra mesa necesita algo, alguien más deberá atenderle inmediatamente. Puede ser otro mesero, el supervisor de meseros, la persona encargada de la caja, u otro. Por esta razón, es importante que todas las personas estén capacitadas para brindar una buena atención. Otro ejemplo es cuando un turista pide indicaciones para llegar a un lugar, al sanitario por ejemplo. Cualquier persona en la empresa debe tener la capacidad y disposición de responder y dar indicaciones de forma amable y cortés (el turista podría toparse con una persona de limpieza o mantenimiento por ejemplo).</p>					
4. ¿Inspiramos seguridad, credibilidad y confianza?					
¿Nos aseguramos de no cometer errores en la prestación del servicio turístico?					
¿Aclaremos al turista todas sus dudas o preguntas?					
¿Tratamos siempre de dar la mayor información posible acerca del servicio o producto para que no haya sorpresas ni dudas en el cliente?					
<p>¿Cumplimos con todas las promesas y ofrecimientos hechos al cliente?</p> <p>La puntualidad y respeto de horarios es un buen ejemplo de una promesa que tenemos que cumplir.</p>					
<p>¿Evitamos correr riesgos para evitar problemas?</p> <p>Cuando no estamos seguros, debemos analizar si vale o no la pena correr el riesgo de caer en un problema. Por ejemplo, si estamos conduciendo y no estamos seguros del camino a tomar, debemos preguntar o conseguir la información necesaria antes de continuar con el viaje.</p>					
¿Nos mostramos seguros de nosotros mismos?					
¿Impedimos el uso de mentiras para tratar quedar bien con el cliente?					
<p>Cuando algún miembro de la empresa miente o pone a los clientes en peligro o riesgo ¿tomamos las medidas correctivas necesarias y de acuerdo con a la situación?</p>					

2.8. Servicio al cliente: brindemos un servicio de alta calidad	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
En el caso de que ocurra algún problema ¿buscamos la medida más apropiada e inmediata para compensar al cliente?					
5. ¿Somos profesionales siguiendo procesos de calidad?					
¿Todos los miembros de la empresa cuentan con las capacidades necesarias para ejecutar bien su trabajo, garantizando que se haga con calidad?					
¿Todos los miembros de la empresa tienen las capacidades para brindar un servicio al cliente de calidad?					
6. ¿Mantenemos satisfechos a nuestros empleados y proveedores?					
¿Brindamos a nuestros empleados y proveedores la motivación necesaria para que realicen bien su trabajo y cumplan correctamente con su rol en la empresa?					
¿Damos incentivos a los empleados para motivarlos a realizar bien sus labores e incluso con valor agregado?					
¿Brindamos retroalimentación constante a los miembros de la empresa con el fin de asegurar una mejora constante?					
¿Damos retribuciones de acuerdo con los logros alcanzados por los miembros de la empresa? Un ejemplo de esto puede ser seleccionar al empleado del mes y darle un premio como un día extra de descanso, pagarle un curso especial para mejorar sus capacidades o algo similar.					
¿Nos aseguramos de que el ambiente de trabajo sea justo y agradable?					
¿Tratamos a todos los miembros de la empresa con respeto y cortesía?					
¿Seleccionamos a nuestro personal basados en criterios de calidad? Para asegurarnos de que el personal de la empresa cumpla con los valores y cualidades que requerimos, lo ideal es que la persona contratada ya los practique. Es más fácil orientar a una persona que ya cuenta con ciertos valores y habilidades.					

2.8. Servicio al cliente: brindemos un servicio de alta calidad	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
¿Seleccionamos a los proveedores basados en criterios de calidad?					
¿Damos la orientación y capacitación necesarios para asegurar que los miembros de la empresa (incluyendo proveedores) cumplirán con los requisitos de calidad y servicio al cliente de la empresa?					
¿Proveemos capacitación periódica para conseguir la mejora constante de las habilidades de los miembros de la empresa?					
<b>7. ¿Proyectamos una buena imagen?</b>					
¿Nuestras instalaciones están en perfecto estado todos los días? Esto implica limpieza, orden, cuidado de infraestructura, decoración y otros.					
¿Realizamos mejoras constantes en las instalaciones para asegurar una imagen buena y dinámica?					
¿Hemos establecido reglas sobre presentación e imagen para nuestros empleados? Estas deben incluir cuestiones de higiene personal, presentación, vestuario, actitud y otros.					
¿Nos aseguramos de que los empleados tengan una buena presentación e imagen todos los días?					
¿Fomentamos o colaboramos con la mejora del ornato de nuestra comunidad o entorno?					
<b>8. ¿Mantenemos una buena comunicación con el cliente?</b>					
¿Brindamos siempre información completa, certera y confiable acerca de nuestros servicios y productos?					
¿Contamos con un sistema para quejas, reclamos y comentarios disponible para los clientes en todo momento?					
¿Atendemos quejas y reclamos inmediatamente para brindar soluciones o compensaciones a los clientes?					
¿Buscamos obtener comentarios de los clientes acerca de nuestros servicios y productos a través de diferentes medios? De forma verbal, por medio de un buzón o caja de sugerencias, un libro de quejas, correos electrónicos, entre otros.					



2.8. Servicio al cliente: brindemos un servicio de alta calidad	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
9. ¿Mejoramos constantemente?					
¿Realizamos evaluaciones constantes de todos los procesos de la empresa con el fin de asegurar la calidad y el buen servicio al cliente?					
Basados en los comentarios que recibimos de los clientes y en las evaluaciones internas ¿implementamos mejoras constantes a nuestros servicios y productos con el fin de asegurar la satisfacción de los clientes?					
¿Estamos siempre dispuestos a innovar o a diversificar nuestros servicios y productos?					

2.9. Sistema financiero y contable: busquemos la sostenibilidad económica	No Aplica	Si / Cumplido	A veces / Cumplido parcial	No / No cumplido	Comentarios
1. ¿Analizamos los costos de nuestros productos y servicios turísticos?					
<b>a. ¿Hemos analizado los costos fijos?</b>					
¿Sabemos cuáles son los costos fijos de nuestro emprendimiento turístico?					
¿Contamos con un registro escrito en el que se muestra el valor total de nuestros costos fijos de un mes?					
¿Pagamos los impuestos que representan costos fijos para nuestra empresa? Algunos impuestos como los que aplican para viviendas, terrenos o vehículos, siempre son fijos. Debemos considerar su pago como un costo fijo.					
<b>b. ¿Hemos analizado los costos variables?</b>					
¿Sabemos cuáles son los costos variables de nuestro emprendimiento turístico?					
¿Contamos con un registro escrito en el que se muestra el valor aproximado de nuestros costos variables de un mes?					
¿Pagamos los impuestos que varían en función de la cantidad de clientes y consideramos este pago como un costo variable?					
<b>Análisis general de costos</b>					
¿Hemos practicado hacer el análisis de costos en conjunto con los miembros del emprendimiento turístico?					
¿Nos hemos asesorado con un técnico o profesional para analizar los costos totales de nuestro emprendimiento?					
¿El análisis de costos nos ha permitido reducir nuestros gastos? Muchas veces compramos sin pensar en el costo que representa un producto. El análisis de costos nos ayuda a comprar los mismos insumos, pero a precios distintos, en versiones más durables (como en el caso de los bombillos ahorradores, por ejemplo) o en presentaciones más convenientes (al por mayor).					
¿Una de las formas en que hemos establecido los precios de nuestros productos y servicios turísticos es con base en los costos?					
¿Hemos reajustado los precios de nuestros productos y servicios gracias al análisis de costos?					

2.9. Sistema financiero y contable: busquemos la sostenibilidad económica	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
¿Hemos fijado nuestros precios en base a los precios de la competencia o mercado?					
¿Nuestras decisiones económicas se basan, en cierto grado, en el análisis de costos?					
2. ¿Preparamos presupuestos para cualquier inversión necesaria?					
<b>a. ¿Preparamos presupuestos de ingresos?</b>					
¿Contamos con un registro de nuestros ingresos y ganancias en los meses y años en los que llevamos trabajando?					
¿Hemos analizado (en base los meses y años pasados) cuántos visitantes podríamos tener durante este mes, año o temporada?					
¿Hemos analizado cuántos ingresos podríamos tener si aumenta o disminuye la cantidad de visitantes este mes, año o temporada? Este análisis debe basarse en las ventas que hayamos tenido en los meses, años o temporadas anteriores. Es necesario tomar en cuenta precios para esto.					
¿Hacemos lo posible por obtener los ingresos previstos en nuestro presupuesto, por medio de las ventas?					
<b>b. ¿Preparamos presupuestos de gastos?</b>					
¿Hemos considerado aspectos como sueldos, seguros, equipo, comisiones y otros costos para establecer nuestro presupuesto de gastos?					
¿Contamos con un presupuesto de gastos cuando se acerca la época alta de visitantes?					
¿Preparamos presupuestos de gastos para cualquier actividad que programamos?					
<b>Aspectos generales de los presupuestos</b>					
¿Nuestros planes, proyectos y otros aspectos de planificación cuentan con un presupuesto para poder ser implementados?					
¿Hemos elaborado un presupuesto para poder implementar buenas prácticas en nuestra empresa comunitaria?					
¿Nuestros presupuestos son realistas y nos sirven para prever y planificar gastos e inversiones?					

2.9. Sistema financiero y contable: busquemos la sostenibilidad económica	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
3. ¿Usamos libros de contabilidad?					
<b>a. ¿Contamos con un libro de diario?</b>					
¿Usamos un libro de diario y éste está actualizado?					
<b>b. ¿Contamos con un libro de inventario?</b>					
¿Todo el patrimonio (material y no material) de nuestro emprendimiento se encuentra registrado en un libro de inventario actualizado?					
¿Nuestro libro de inventario refleja el crecimiento de nuestro emprendimiento turístico?					
<b>c. ¿Contamos con un libro mayor?</b>					
¿Usamos un libro mayor y éste se encuentra actualizado?					
<b>d. ¿Contamos con un libro de balance?</b>					
¿Usamos un libro de balance y éste está actualizado?					
<b>e. ¿Contamos con un libro de actas?</b>					
¿Usamos un libro de actas y éste se encuentra actualizado?					
¿Nos aseguramos de anotar todas las decisiones económicas en nuestro libro de actas?					
<b>Generalidades de nuestros libros contables</b>					
¿Todos nuestros libros de contabilidad están actualizados?					
¿Revisamos periódicamente los ingresos y egresos de nuestra operación turística por medio de los libros contables?					
¿Comprobamos (con un auditor o contador externo) que nuestros libros contables están en orden? Es necesario que todo lo que esté escrito en nuestra contabilidad pueda comprobarse con facturas, recibos y demás documentos legales. Un auditor o un contador externo puede ayudarnos a detectar errores.					
¿La declaración y el pago de nuestros impuestos, están basados en nuestro sistema contable?					
¿Nuestro sistema contable nos permite saber si estamos obteniendo ganancias o pérdidas?					
¿Planificamos y priorizamos nuestras inversiones basados en nuestro sistema contable y sus resultados?					

2.9. Sistema financiero y contable: busquemos la sostenibilidad económica	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
¿Usamos los libros de contabilidad que son obligatorios en nuestro país y según el tipo de nuestra empresa?					
¿Nuestros libros contables están debidamente registrados ante nuestras autoridades? Asegúrese de que los libros que necesiten ser registrados ante las autoridades de su país lo estén.					
¿Nuestros libros de contabilidad son manejados por un contador autorizado por nuestras leyes?					
¿El contador prepara mensual, trimestral y/o anualmente informes financieros que presenta a los directivos del emprendimiento turístico?					
¿Los resultados de los informes financieros son socializados con los miembros del emprendimiento para tomar decisiones en conjunto?					

# Implementemos Buenas Prácticas SOCIOCULTURALES



3.1. Participación comunitaria: alcancemos el autodesarrollo	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
1. ¿Implementamos procesos participativos de desarrollo turístico?					
¿Hemos realizado un diagnóstico de la situación actual en forma participativa?					
¿Hemos invitado a participar en el diagnóstico a todas las personas que consideramos son parte del proyecto o pueden verse afectadas o beneficiadas por el mismo? Éstas pueden tener influencia o beneficio directo o indirecto del proyecto (ver siguiente inciso sobre garantizar la participación de diferentes miembros de la comunidad)					
¿Hemos tomado en cuenta la opinión de todos los beneficiarios y miembros del proyecto?					
Para realizar el diagnóstico, ¿hemos utilizado diversas herramientas que facilitan la participación? Algunas sugerencias son: mapas, análisis FODA, calendarios, lluvias de ideas, matrices, etc.					
El diagnóstico ¿nos ha permitido discutir en grupo los problemas, ideas y soluciones?					
¿Hemos realizado la planificación de nuestro proyecto en forma participativa?					
¿Permitimos que todos los participantes se involucren en la planificación con el fin de identificar, plantear, discutir y definir nuestros objetivos, metas, estrategias, actividades y otros?					
Los proyectos planificados ¿responden a las necesidades e intereses reales de las personas involucradas y de la comunidad en general?					
¿Todos tienen la misma oportunidad para tomar decisiones y emitir su opinión con respecto a las actividades y resultados de los proyectos?					
¿Implementamos los proyectos en forma participativa dando oportunidades justas para todos(as)?					
Los proyectos que implementamos ¿aseguran una distribución beneficios acorde a lo decidido participativamente?					
¿Nos aseguramos de que los beneficios corresponden a las expectativas de todos los participantes?					

3.1. Participación comunitaria: alcanzando el autodesarrollo	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
Para los procesos de diagnóstico, planificación e implementación ¿contamos con la facilitación o asesoría de personas con experiencia en el tema?					
Las personas que nos ayudan en los procesos de diagnóstico, planificación e implementación de proyectos de desarrollo ¿fomentan la participan de todos los beneficiarios?					
2. ¿Garantizamos el involucramiento de los diferentes miembros de la comunidad?					
En el proyecto ¿participan diferentes miembros y representantes de grupos importantes de la comunidad?					
Los diferentes miembros de la comunidad ¿tienen las mismas oportunidades de participación?					
¿Consideramos la opinión de los diferentes grupos y organismos comunitarios?					
¿Participan personas de diferentes edades incluyendo jóvenes y ancianos?					
¿Participan personas de diferentes niveles educativos?					
¿Participan personas de distintas clases sociales?					
¿Participan hombres y mujeres en cantidades similares y con iguales oportunidades?					
Los distintos integrantes del proyecto ¿reciben el mismo trato?					
3. ¿Alcanzamos el autodesarrollo?					
¿Tenemos la oportunidad de participar en todas las fases de los proyectos realizados para nuestro desarrollo?					
¿Tomamos nuestras propias decisiones con respecto a nuestro futuro?					
¿Somos capaces de manejar nuestros proyectos de desarrollo sin contar con una asistencia externa permanente?					
¿Hacemos todo lo posible por conservar los proyectos y darles continuidad?					



3.1. Participación comunitaria: alcanzando el autodesarrollo	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
4. ¿Resolvemos los conflictos?					
Siempre que surge un conflicto ¿somos capaces de manejarlo y solucionarlo?					
¿Evitamos que los problemas sencillos se vuelvan conflictos grandes por medio de la discusión y búsqueda de soluciones?					
¿Contamos con un procedimiento para resolver los conflictos que surgen?					
Cuando surge un conflicto ¿tratamos de usar el método para solucionar los conflictos de la forma más rápida, eficiente y satisfactoria para todas las partes?					
En un conflicto ¿se trata únicamente con las personas directamente involucradas con el fin de evitar que se cause daño a otras personas?					
Los conflictos ¿son transformados en oportunidades por medio de negociación, conciliación o mediación?					
¿Evitamos que los conflictos afecten nuestras oportunidades de desarrollo?					

3.2. Nuestra cultura: valorémosla, revalorémosla y conservémosla	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<b>1. ¿Fortalecemos la unidad social?</b>					
En nuestra comunidad					
¿Existe unidad?					
¿Somos solidarios entre todos?					
¿Contamos con valores y creencias compartidas?					
¿Somos ciudadanos participativos y bienintencionados?					
¿Respetamos nuestras tradiciones locales?					
¿Respetamos las instituciones y lugares públicos?					
¿Respetamos las diferencias culturales? De raza, idioma, nivel social, económico, género, y otros.					
¿Participamos en eventos comunitarios, culturales, grupales, deportivos y otros?					
¿Participamos en grupos civiles? Pueden ser comités de vecinos, grupos de jóvenes, equipos deportivos y otros.					
En nuestra empresa o proyecto turístico					
¿Existe unidad?					
¿Somos solidarios entre todos?					
¿Contamos con valores y creencias compartidas?					
¿Somos miembros participativos y buscamos el bien de nuestra empresa o proyecto turístico?					
¿Respetamos a nuestros compañeros de trabajo?					
¿Respetamos a la empresa o proyecto?					
¿Respetamos las diferencias culturales? De raza, idioma, nivel social, económico, género, y otros.					
¿Organizamos y participamos en eventos de la empresa o proyecto turístico? Podrían ser eventos deportivos, celebraciones y otros.					

3.2. Nuestra cultura: valorémosla, revalorémosla y conservémosla	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
2. ¿Conocemos bien los elementos que conforman o caracterizan nuestra cultura?					
¿Hemos recopilado información y elementos de nuestra cultura con el fin de evitar que se pierdan? Cuentos, leyendas, canciones, objetos, danzas, bailes, artesanías, etc.					
¿Compartimos nuestra cultura con otras personas? Principalmente con las generaciones futuras.					
¿Mostramos y enseñamos sobre nuestra cultura en las actividades turísticas siempre que previamente hayamos acordado hacerlo participativamente?					
¿Nos aseguramos de dar al turista información verídica sobre nuestra cultura?					
La información sobre nuestra cultura que brindamos al turista y demás miembros de la comunidad ¿está planteada de tal forma que fomentamos el respecto de nuestros valores culturales?					
3. ¿Valoramos y ponemos en práctica el conocimiento ancestral?					
¿Realizamos esfuerzos para aprender sobre las técnicas y tecnologías que nos transmiten los ancianos de la comunidad?					
¿Investigamos sobre prácticas realizadas anteriormente en nuestra región pero que se han perdido?					
¿Retomamos los conocimientos, prácticas, técnicas y tecnologías que nos son útiles y las utilizamos en nuestra actividad cotidiana, empresa o proyecto?					
¿Intentamos innovar y crear nuevas tecnologías, procesos y productos con una mezcla de los beneficios del conocimiento ancestral y la tecnología moderna, siempre velando por el respeto de la cultura?					
¿Buscamos las mejores formas de preservar todo lo referente a conocimiento ancestral? Esto puede hacerse por medio de escritos, grabaciones, videos, charlas, reuniones de sensibilización, y otros.					

3.2. Nuestra cultura: valorémosla, revalorémosla y conservémosla	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
¿Enseñamos y transmitimos los conocimientos tradicionales a la mayor cantidad de personas que podamos con el fin de asegurar su conservación? Puede ser: a empleados, miembros de proyectos, familias, turistas y otros.					
<b>4. ¿Apoyamos y divulgamos las actividades culturales y recreativas de la comunidad?</b>					
¿Nos aseguramos de que las actividades culturales y recreativas tradicionales se sigan realizando?					
¿Apoyamos los esfuerzos por conservar estas actividades?					
¿Participamos en las actividades culturales que se organizan en la comunidad?					
¿Promocionamos las actividades culturales?					
¿Invitamos a los turistas a participar, asistir o presenciar las actividades culturales?					
¿Hemos elaborado un calendario de actividades culturales?					
Si no existieran actividades culturales tradicionales ¿organizamos participativamente actividades que fomenten la interacción e intercambio cultural y comunitario? Ejemplos pueden ser: ferias gastronómicas, de artesanías y manualidades, exhibiciones y otros.					
¿Hemos incorporado en nuestras actividades culturales nuevos eventos y celebraciones que se promueven a nivel mundial y que pueden ser de beneficio para nuestros proyectos de desarrollo? Ejemplos de esto son: celebraciones ecológicas, ferias ambientales, ferias turísticas, conferencias y congresos, y otros.					
<b>5. ¿Retomamos las prácticas o elementos culturales perdidos?</b>					
¿Hemos identificado las prácticas y elementos culturales que se han perdido?					
¿Hemos decidido qué elementos y prácticas vale la pena retomar?					
¿Retomamos las prácticas y elementos culturales perdidos?					
¿Enseñamos a otros las prácticas rescatadas?					

3.3. Recursos culturales: uso adecuado para el turismo	No Aplica	Si / Cumplimiento	A veces / Cumplimiento parcial	No / No cumplimiento	Comentarios
1. ¿Hemos decidido qué recursos culturales serán parte del atractivo turístico?					
¿Nos hemos puesto de acuerdo con la comunidad para decidir qué rasgos o características culturales van a formar parte del atractivo turístico?					
¿Hemos preparado un código de conducta para visitantes, en el cual se establece claramente cómo presenciar y/o participar en las manifestaciones culturales de nuestra comunidad o de los sitios que promovemos?					
¿Hemos identificado los rasgos culturales o manifestaciones que no queremos mostrar a los visitantes?					
¿Contamos con información para el turista que explique por qué no mostramos esas expresiones, sitios, ceremonias, etc. al público?					
<p>Cuando hay una manifestación o aspecto cultural de acceso restringido, que es de mucho interés para los turistas y que no queremos mostrar directamente ¿Les damos información verbal, escrita o con algún otro medio para que comprendan su importancia?</p> <p>Esto se puede lograr también por medio de videos, fotografías, entrevistas con personas de la comunidad, etc. Esto puede ayudar a que el turista comprenda el evento, ceremonia, sitio o acontecimiento cultural sin que esté directamente incluido en el momento en que sucede.</p>					
<p>¿Nos hemos asegurado de que la población indígena no es un objeto de exhibición?</p> <p>Cuando damos a conocer rasgos culturales de comunidades indígenas debemos asegurarnos de ponernos de acuerdo sobre qué aspectos se pueden dar a conocer para evitar que los pobladores sean vistos como una exhibición. Esto arruinaría la imagen de nuestra gente y desprestigiaría nuestra operación.</p>					
<p>Dentro de sitios arqueológicos, históricos paleontológicos, ceremoniales y otros similares ¿Hemos establecido qué áreas serán de uso turístico y cuáles serán restringidas?</p> <p>En algunos sitios no es necesario que los turistas tengan acceso a todas las edificaciones o habitaciones para comprender la historia.</p>					
<p>¿Hemos delimitado físicamente las áreas restringidas para el turismo por medio de rótulos, horarios de visita, barreras u otras formas?</p> <p>Cuando piense en hacer la delimitación por medio de información escrita, evite las palabras "no", "prohibido", etc. Cualquier palabra negativa evita percibir libertad.</p>					

3.3. Recursos culturales: uso adecuado para el turismo	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
2. ¿Manejamos adecuadamente los monumentos históricos, arqueológicos y ceremoniales?					
¿Estamos cumpliendo con las leyes relacionadas con el patrimonio cultural? (Ver: Cumplamos las leyes relacionadas con la cultura y la sociedad.)					
¿Las actividades que desarrollamos en estas áreas favorecen el desarrollo sostenible y conservación de los monumentos y el sitio?					
¿Participamos en algún esfuerzo de restauración o conservación de los monumentos que son parte de nuestra oferta turística?					
¿Promovemos eventos culturales para dar a conocer la historia de los monumentos?					
¿Contamos con un programa de educación cultural tanto para turistas como para pobladores locales, el cual favorezca el manejo correcto de los recursos?					
¿Hemos desarrollado un plan de manejo para el sitio y sus monumentos?					
¿Estamos reinvertiendo parte de los ingresos del turismo en la conservación, mejoramiento y restauración del sitio y sus monumentos?					
¿Nos hemos asesorado con expertos para crear y poner en marcha estrategias y reglamentos de manejo adecuados para nuestros sitios y monumentos?					
3. ¿Protegemos los remanentes históricos, arqueológicos y ceremoniales?					
¿Contamos con personal capacitado (guarda recursos) para proteger nuestros recursos históricos, arqueológicos y ceremoniales?					
¿Supervisamos constantemente para que visitantes locales, nacionales e internacionales no dañen físicamente nuestros recursos?					
¿Contamos con infraestructura (senderos elevados, puentes, etc.) que ayude a proteger monumentos del paso de visitantes?					
¿Contamos con algún programa de sensibilización y empoderamiento relacionado a los recursos culturales para prevenir el tráfico ilegal de piezas o artefactos arqueológicos, históricos y ceremoniales?					
¿Denunciamos ante las autoridades el tráfico ilegal de objetos culturales?					

3.3. Recursos culturales: uso adecuado para el turismo	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<p>¿Hemos diversificado nuestra artesanía y hacemos piezas inspiradas en objetos culturales para la venta a turistas?</p> <p>Esta acción puede evitar o reducir el saqueo a sitios arqueológicos y la comercialización ilegal de piezas de muchísima importancia histórica.</p>					
<p>4. ¿Apoyamos los esfuerzos de conservación y desarrollo de actividades culturales?</p>					
<p>¿Promovemos los sitios culturales cercanos a nuestro emprendimiento turístico comunitario?</p> <p>Aunque nuestra actividad no se desarrolle en un área cultural, sí podemos promover las que están cerca. Incluyamos información en nuestros materiales promocionales.</p>					
<p>¿Utilizamos artesanías (cerámica, velas, tejidos, etc.) locales para decorar nuestras instalaciones?</p> <p>Esto favorecerá la promoción de los productos y su conservación.</p>					
<p>¿Apoyamos la organización de exposiciones de artesanías locales u otros objetos culturales?</p> <p>Esta acción puede favorecer la valoración y apreciación de objetos y artefactos de uso ceremonial, recursos arqueológicos, etc.</p>					
<p>otras actividades o manifestaciones culturales (incluso de cocina local)?</p>					
<p>¿Integramos siempre aspectos de la cultura local en nuestros productos turísticos y fomentamos su valoración?</p>					
<p>5. ¿Contamos con actividades interactivas o vivenciales?</p>					
<p>¿Tenemos alguna actividad interactiva (interpretación cultural) que ayude a comprender mejor los rasgos o características de nuestra cultura?</p>					
<p>¿Permitimos la interacción de los visitantes en nuestras actividades cotidianas, ceremonias, bailes, ferias, etc.? (Siempre que hayamos acordado la participación de los visitantes en ellas)</p> <p>Ejemplos: ser integrante de un baile, aprender a preparar algún platillo, participar en la elaboración de artesanías, compartir en un evento familiar, etc.</p>					
<p>¿Nuestras actividades interactivas o vivenciales están adaptadas al público que nos visita (niños, jóvenes y adultos)?</p>					

3.4. Proyección social: contribuyamos al desarrollo de la comunidad	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
1. ¿Contribuimos al desarrollo de la comunidad?					
En la empresa ¿contamos con programas de desarrollo comunitario, proyección social y/o mejora del ambiente?					
¿Nuestra empresa está generando empleos dignos dentro de nuestra comunidad?					
¿La empresa turística aporta parte de sus ingresos (monetarios) para beneficio de la comunidad?					
¿Estamos beneficiando a la comunidad por medio de la reinversión en proyectos de carácter ambiental?					
¿Beneficiamos a la comunidad por medio de algún proyecto o emprendimiento cultural?					
¿Estamos aportando personal de nuestra empresa turística para apoyar a otras iniciativas de beneficio comunitario?					
¿Facilitamos nuestro equipo e instalaciones turísticas para apoyar acciones en beneficio de nuestra localidad?					
¿Coordinamos esfuerzos con otras empresas, iniciativas o emprendimientos locales para beneficiar a nuestra comunidad en alguna forma?					
2. ¿Planificamos los aportes para la comunidad?					
¿Nuestros aportes a la comunidad son producto de planificación de nuestra empresa turística comunitaria?					
Los proyectos de ayuda y desarrollo de la comunidad ¿se hacen periódicamente asegurando su seguimiento?					
¿Nuestras acciones de apoyo a la comunidad están enfrentando las principales necesidades de la población? Es necesario que apoyemos buenas causas, pero que sean también prioritarias para nuestra región.					



3.4. Proyección social: contribuyamos al desarrollo de la comunidad	No aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
3. ¿Hemos establecido buenas relaciones con todos los miembros de la comunidad?					
<p>¿Nuestras acciones están consensuadas con los grupos más relevantes de la comunidad (consejos de ancianos, grupos religiosos, alcaldías indígenas, alcaldes municipales, etc.)?</p> <p>Es importante tomar en cuenta la opinión de las organizaciones sociales, culturales, ambientales y cualquier otro tipo de grupo relevante en nuestra comunidad. Así evitaremos problemas para trabajar y permitirá que el apoyo sea consensuado a nivel local.</p>					
¿Contamos con la aprobación o aval de las autoridades comunitarias correspondientes?					
<p>¿Hemos establecido alguna carta o convenio de colaboración con las organizaciones con las que trabajamos en apoyo a la comunidad?</p> <p>Es importante tener una constancia que respalde el trabajo que estamos haciendo en beneficio de nuestra comunidad; para ello, contar con documentos es una buena herramienta.</p>					
<p>En nuestros proyectos de mejora de la comunidad y/o el entorno ¿colaboran otros emprendimientos con nosotros o tratamos de colaborar con las iniciativas de los demás?</p>					

# Implementemos Buenas Prácticas

## INTEGRALES



4.1 Legislación: conozcamos nuestros derechos y obligaciones legales	No Aplica	Si / Cumplio	A veces / Cumplio parcial	No / No Cumplio	Comentarios
1. ¿Cumplimos con las leyes relacionadas con el ambiente?					
¿Cumplimos con las leyes ambientales generales que tienen relevancia en nuestra actividad turística? En muchos casos se requiere una evaluación ambiental o un estudio de evaluación de impacto ambiental para autorizar una nueva empresa, iniciativa o proyecto.					
¿Cumplimos con las leyes ambientales específicas para nuestra actividad turística? Como por ejemplo:					
¿Cumplimos con las regulaciones sobre construcción?					
¿Cumplimos con las regulaciones sobre manejo de desechos?					
¿Cumplimos con las regulaciones sobre manejo de aguas?					
¿Cumplimos con las regulaciones sobre manejo de contaminantes?					
¿Cumplimos con las regulaciones sobre manejo del paisaje?					
¿Cumplimos con las regulaciones sobre manejo de áreas protegidas?					
¿Cumplimos con las regulaciones sobre el manejo de bosques (naturales y/o artificiales)?					
¿Cumplimos con las regulaciones sobre actividades acuáticas?					
¿Cumplimos con las regulaciones sobre manejo y/o avistamiento de flora y fauna?					
¿Cumplimos con las regulaciones específicas sobre artes, especies y temporadas de pesca y cacería?					
¿Cumplimos con las regulaciones específicas sobre cosecha o aprovechamiento de especies silvestres?					
¿Cumplimos con las regulaciones específicas sobre prácticas agrícolas, en especial relacionadas al uso de pesticidas?					
¿Compartimos con nuestros clientes los aspectos legales relacionados con la conservación ambiental más relevantes para nuestra región y para la actividad que realizamos?					
¿Contamos con mecanismos para asegurarnos de que nuestros empleados actualizan sus conocimientos y aplican las acciones correctas relacionadas con la conservación ambiental en nuestra localidad y en el tipo de actividad que realizamos?					

4.1 Legislación: conozcamos nuestros derechos y obligaciones legales	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No Cumpló	Comentarios
2. ¿Cumplimos con las leyes económicas y empresariales?					
¿Nuestra empresa o emprendimiento está debidamente registrado y autorizado en todas las instancias necesarias?					
¿Estamos debidamente registrados y autorizados ante el registro de empresas, ministerio de economía o entidad que regula la actividad empresarial en nuestro país?					
¿Contamos con los sistemas de contabilidad y de reportes necesarios de acuerdo con el tipo de empresa que hemos registrado?					
¿Nos aseguramos constantemente de que el tipo de entidad bajo el que estamos registrados nos permite realizar todas las actividades que llevamos a cabo en la actualidad?					
¿Hemos revisado y nos mantenemos informados sobre leyes o paquetes de incentivos que puedan beneficiar a nuestra empresa o emprendimiento?					
¿Estamos debidamente registrados y autorizados ante las entidades a las que tenemos que pagar impuestos en nuestro país y región?					
¿Contamos con los controles y documentación necesaria para cumplir con nuestras obligaciones de pago de impuestos?					
¿Pagamos nuestros impuestos puntual y adecuadamente?					
¿Revisamos constantemente la legislación sobre el pago de impuestos y modificamos nuestro estatus de acuerdo con los cambios en los reglamentos o en nuestra empresa?					
¿Recurrimos a asesoría profesional cuando tenemos dudas sobre el pago de impuestos?					
¿Estamos debidamente registrados y autorizados ante el ministerio de trabajo o la entidad que regula las relaciones entre las empresas y sus empleados en nuestro país?					
¿Contamos con los mecanismos y documentación adecuados para cumplir los requerimientos legales relacionados con nuestra empresa y sus empleados?					
¿Nos aseguramos de contratar personal en forma legal siempre?					
¿Nos aseguramos de cumplir las leyes y condiciones laborales requeridas siempre?					

4.1 Legislación: conozcamos nuestros derechos y obligaciones legales	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No Cumpló	Comentarios
¿Cumplimos al menos con el pago del salario mínimo a todos nuestros empleados?					
¿Cumplimos al menos con todas las prestaciones de ley para nuestros empleados?					
Nuestras relaciones con todos los empleados, ¿están adecuadamente amparadas por contratos o planillas?					
¿Nos aseguramos de cumplir con las leyes y condiciones laborales adecuadas para mujeres (especialmente en casos de embarazo)?					
Si brindamos servicios turísticos, ¿estamos debidamente registrados y autorizados ante la entidad reguladora del turismo?					
¿Realizamos las acciones necesarias y contamos con la documentación requerida para renovar nuestra autorización ante la entidad reguladora del turismo?					
Si brindamos servicios de hospedaje, ¿estamos debidamente registrados y autorizados como un establecimiento de hospedaje?					
¿Realizamos las acciones necesarias y contamos con la documentación requerida para renovar nuestra autorización como establecimiento de hospedaje?					
¿Contamos con los controles y documentación necesaria para cumplir con nuestras obligaciones de pago de impuestos específicos para establecimientos de hospedaje?					
¿Pagamos nuestros impuestos puntual y adecuadamente?					
Si brindamos servicios de alimentación, ¿estamos debidamente registrados y autorizados ante la autoridad que regula los servicios de alimentación? Muchas veces se requieren permisos municipales además de los del sistema de salud.					
¿Realizamos las acciones necesarias y contamos con la documentación requerida para renovar nuestra autorización como proveedores de servicios de alimentación?					

4.1 Legislación: conozcamos nuestros derechos y obligaciones legales	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No Cumpló	Comentarios
<p>Si brindamos servicios de transporte, ¿estamos debidamente registrados y autorizados ante la autoridad que regula el transporte a nivel local y nacional?</p> <p>En algunos casos es posible que requiramos permisos extraordinarios para brindar nuestros servicios en otras regiones o países.</p>					
<p>¿Realizamos las acciones necesarias y contamos con la documentación requerida para renovar nuestra autorización como proveedores de servicios de transporte?</p>					
<p>¿Contamos como mínimo con los seguros requeridos por la entidad reguladora de transporte y, mejor aún, con cobertura adicional para nuestros empleados y clientes?</p>					
<p>¿Mantenemos un estricto control para que nuestros pagos de seguros se encuentren al día y nuestro servicio sin ninguna limitación?</p>					
<p>Si ofrecemos servicios de guiaje, ¿estamos debidamente registrados y autorizados ante la autoridad que regula la actividad de los guías turísticos a nivel nacional y local?</p> <p>En algunos casos es posible que un guía no tenga jurisdicción para realizar su trabajo en ciertos sitios específicos, debemos respetar las regulaciones propias de cada destino.</p>					
<p>¿Realizamos las acciones necesarias y contamos con la documentación requerida para renovar nuestra autorización como proveedores de servicios de guiaje?</p>					
<p>Si trabajamos como tour operadores, ¿estamos debidamente registrados y autorizados ante la autoridad que regula la actividad de los tour operadores a nivel nacional y local?</p>					
<p>¿Realizamos las acciones necesarias y contamos con la documentación requerida para renovar nuestra autorización como tour operadores?</p>					
<p>¿Contamos con los controles y documentación necesaria para cumplir con nuestras obligaciones de pago de impuestos específicos para tour operadores?</p>					
<p>¿Pagamos nuestros impuestos puntual y adecuadamente?</p>					
<p>Si brindamos otros servicios o realizamos otras actividades que puedan verse afectadas por leyes específicas, ¿las conocemos y nos aseguramos de cumplirlas a cabalidad?</p>					

4.1 Legislación: conozcamos nuestros derechos y obligaciones legales	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No Cumpló	Comentarios
3. ¿Cumplimos con las leyes relacionadas con la cultura, recursos culturales y la sociedad?					
¿Contamos con ejemplos específicos sobre cómo aplicamos los principios de la Convención para la protección del patrimonio natural y cultural (UNESCO), la Convención para la salvaguarda del patrimonio inmaterial (UNESCO), el convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo y/o la Declaración de las Naciones Unidas sobre los derechos de los pueblos indígenas en nuestra empresa turística?					
¿Hemos analizado cuáles leyes relacionadas con la cultura y la sociedad tienen relación con nuestra operación turística?					
¿Contamos con un archivo de leyes relacionadas con la cultura y la sociedad que tienen relación con nuestra operación turística?					
¿Contamos con ejemplos específicos sobre cómo estamos aplicando leyes relacionadas con la cultura y la sociedad en nuestra operación turística?					
¿Conocemos y respetamos las regulaciones sobre actividades en sitios arqueológicos?					
¿Conocemos y respetamos las regulaciones sobre actividades en sitios sagrados?					
¿Conocemos y cumplimos las regulaciones sobre actividades turísticas en comunidades locales? En algunas comunidades se requiere un permiso especial e incluso contratar a un guía local o el pago de un impuesto por fotografías u otras actividades.					
¿Conocemos y respetamos las regulaciones sobre actividades turísticas en monumentos y otras muestras del patrimonio cultural?					
¿Conocemos y respetamos la estructura de autoridades locales cuando necesitamos gestionar permisos o autorizaciones para nuestras actividades turísticas?					
¿Conocemos, respetamos y nos aseguramos de comunicar a nuestros turistas las normas (incluso las no escritas) para la observación de ceremonias y rituales?					
¿Conocemos y hemos puesto en valor aquellos elementos culturales locales que han sido reconocidos o protegidos por medio de leyes o decretos especiales?					

4.1 Legislación: conozcamos nuestros derechos y obligaciones legales	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No Cumpló	Comentarios
4. ¿Cumplimos las leyes relacionadas con el turismo?					
¿Hemos estudiado y contamos con ejemplos sobre cómo aplicamos los principios de la Carta del turismo y código del turista de la Organización Mundial de Turismo y/o el Código ético mundial para el turismo?					
¿Conocemos cuáles son las leyes rectoras del turismo a nivel nacional y nos aseguramos de cumplir con ellas?					
<p>¿Conocemos cuáles son las leyes turísticas que aplican específicamente a nuestra actividad y nos aseguramos de cumplir con ellas?</p> <p>Generalmente habrá regulaciones específicas para hospedaje, transporte, alimentación, guías, tour operadores y otros tipos de empresas.</p> <p>También es posible que existan leyes específicas para actividades turísticas relacionadas con especies de flora y fauna, áreas protegidas, muestras de patrimonio cultural, etc.</p>					
5. ¿Hemos establecido normas internas y las cumplimos?					
¿Nos aseguramos de que nuestras normas internas reflejen nuestra política de sostenibilidad y cubran adecuadamente los ejes ambiental, económico y social?					
¿Contamos con sistemas adecuados para comunicar y velar por el cumplimiento de nuestras normas internas?					
<p>¿Contamos con normas y códigos de comportamiento que los turistas deben cumplir en nuestras instalaciones con el fin de ayudar en nuestros esfuerzos de sostenibilidad?</p> <p>Es importante, además de contar con las normas, comunicarlas adecuadamente a los turistas.</p>					
<p>¿Contamos con normas y códigos de comportamiento para los turistas en lugares o situaciones que requieren un cuidado especial?</p> <p>Puede aplicar en el caso de ecosistemas frágiles, actividades que involucran riesgos o conflictos de uso potenciales con la comunidad local.</p>					
¿Las normas internas para nuestro personal, coinciden con lo delineado en el manual de puestos y en los contratos laborales?					
¿Contamos con normas y códigos de ética para tour operadores y servicios adicionales que forman parte de nuestra cadena de valor?					



4.1 Legislación: conozcamos nuestros derechos y obligaciones legales	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No Cumpló	Comentarios
¿Hemos elaborado, junto con la comunidad un reglamento o conjunto de normas que nos ayuda a regular la relación entre la comunidad y los visitantes?					
¿Hemos elaborado y revisado todas nuestras normas internas en forma participativa?					

4.2 Impactos negativos del turismo: reducción y mitigación	No Aplica	Si / cumplimiento	A veces / Cumplimiento parcial	No / No cumplimiento	Comentarios
1. ¿Identificamos las actividades turísticas que pueden generar impactos negativos en nuestra comunidad?					
¿Contamos con un listado de las actividades turísticas que realizamos y que podrían generar impactos negativos en el ambiente?					
¿Contamos con un listado de las actividades turísticas que realizamos y que podrían generar impactos negativos en la economía de nuestra comunidad?					
¿Contamos con un listado de las actividades turísticas que realizamos y que podrían generar impactos negativos en nuestra cultura y la sociedad?					
¿Nuestro listado de actividades está ordenado de forma que se notan las actividades que pueden causar mayor impacto en el ambiente, la cultura, la sociedad y la economía de nuestra comunidad?					
Para preparar nuestro listado de actividades ¿Hemos considerado todas las etapas que pueden generar impacto en negativo en nuestros recursos?					
2. ¿Identificamos los recursos más vulnerables a los impactos negativos del turismo?					
¿Hemos identificado los recursos ambientales de nuestra comunidad que son más vulnerables a los impactos negativos del turismo? Es necesario que tengamos un listado de los recursos más vulnerables. Este listado puede servir para que nuestros visitantes sepan qué recursos son los más frágiles y se preocupen de ser cuidadosos (ambiental, económico-empresarial y sociocultural).					
¿Hemos identificado aspectos económico-empresariales de nuestra comunidad que son más vulnerables a los impactos negativos del turismo?					
¿Hemos identificado los recursos socioculturales de nuestra comunidad que son los más vulnerables a los impactos negativos del turismo?					
¿Nuestro listado está ordenado de forma que se note la fragilidad y vulnerabilidad de los recursos (ambientales, socioculturales y económico-empresariales)?					

4.2 Impactos negativos del turismo: reducción y mitigación	No Aplica	Si / cumplimiento	A veces / Cumplimiento parcial	No / No cumplimiento	Comentarios
3. ¿Implementamos acciones básicas de prevención, reducción y mitigación de impactos negativos?					
<b>a. ¿Implementamos códigos éticos y de comportamiento?</b>					
Si realizamos actividades turísticas en áreas naturales ¿Contamos con un código ético y de comportamiento que incluya consejos para prevenir los impactos negativos? Un código de ético y de comportamiento será útil para informar a las personas acerca de sus posibles impactos negativos en los recursos y llamar a la reflexión.					
Si realizamos actividades turísticas relacionadas con la sociedad y la cultura de una región ¿Contamos con un código ético y de comportamiento que incluya consejos para prevenir los impactos negativos?					
¿Hemos incluido consejos para prevenir impactos económicos negativos dentro de nuestro código ético y de comportamiento? Aunque los impactos económicos negativos no necesariamente se notan a simple vista, es necesario que los consideremos dentro de nuestros códigos. Por ejemplo: evite dar dinero a los niños en la calle. Con esto, usted nos ayudará a evitar problemas en sus familias y a prevenir la dependencia económica informal.					
¿Nuestro código ético y de comportamiento está enfocado también en proteger a los visitantes? Un código ético y de comportamiento también debe enfocarse en proteger a los clientes. A veces su mal comportamiento se debe a que no les hemos informado sobre cómo hacerlo adecuadamente. En algunos casos esto puede causar accidentes con la fauna salvaje e incluso rechazo por parte de las comunidades. En ocasiones extremas suceden hechos violentos en contra de turistas y hasta linchamientos. Tomemos en cuenta estos aspectos para elaborar nuestro código ético.					
¿Nuestro código ético y de comportamiento está dirigido hacia visitantes y empleados?					
¿Los empleados del emprendimiento turístico se aseguran de transmitir el contenido del código ético a los visitantes?					
¿El código ético y de comportamiento es conocido por todos los empleados del nuestro emprendimiento turístico? Recordemos que de nada sirve tener un reglamento, política o código si no lo conocemos y lo respetamos todos los miembros de la empresa.					

4.2 Impactos negativos del turismo: reducción y mitigación	No Aplica	Si / cumplimiento	A veces / Cumplimiento parcial	No / No cumplimiento	Comentarios
<p><b>b. ¿Zonificamos nuestros espacios turísticos?</b></p>					
<p>¿Hemos delimitado o zonificado las áreas naturales que serán utilizadas para actividades turísticas? Para hacerlo es necesario que tomemos en cuenta los recursos naturales que son más frágiles ante los impactos negativos del turismo. Solamente si establecemos (con asistencia profesional) que el turismo es una opción adecuada en estas zonas, podremos desarrollarlo.</p>					
<p>¿Hemos delimitado o zonificado los espacios culturales donde se permitirá realizar actividades turísticas? Recordemos que para esto será necesario que la decisión sobre compartir o no estos recursos, se tome en forma participativa. Para ello será necesario considerar a la mayor cantidad de personas y organizaciones comunitarias de relevancia (ver capítulo sobre Recursos culturales: uso adecuado para el turismo, en el ámbito sociocultural).</p>					
<p>¿Nuestra zonificación contempla la protección de los recursos naturales y culturales más vulnerables a los impactos negativos del turismo?</p>					
<p>¿Nuestra zonificación ha tomado en cuenta reportes y estudios sobre especies de animales y plantas amenazadas y en peligro? Para ello será necesario que nos informemos y/o recibamos asistencia técnica. Es importante consultar los listados CITES y las listas rojas de especies amenazadas de nuestro país y región específicos.</p>					
<p><b>c. ¿Implementamos horarios y temporadas de visitación?</b></p>					
<p>¿Hemos implementado horarios de visita para reducir los impactos negativos del turismo? Los horarios son una herramienta útil para reducir impactos negativos. Por ejemplo, algunos lugares cierran en horarios en los que llueve demasiado y el paso de la gente o animales de carga en senderos provoca mayor erosión. En otros casos es prohibido pasar por ciertas zonas en horarios en que los animales están descansando o tienen mayor actividad.</p>					

4.2 Impactos negativos del turismo: reducción y mitigación	No Aplica	Si / cumplimiento	A veces / Cumplimiento parcial	No / No cumplimiento	Comentarios
<p>¿Hemos implementado temporadas específicas de visitación? En ciertos lugares se permite el ingreso de visitantes únicamente en ciertas temporadas del año. Esto permite que los recursos se conserven mejor en la época en que no están disponibles para el público. En algunas playas, no se permite el paso de turistas en las épocas de desove de tortugas marinas, por ejemplo.</p>					
<p>¿Los horarios de visitación y/o las temporadas que hemos establecido, nos ha permitido reducir los impactos negativos sobre nuestros recursos?</p>					
<p><b>d. ¿Manejamos grupos reducidos de visitantes?</b></p>					
<p>¿En nuestras operaciones turísticas manejamos grupos reducidos de visitantes con el fin de crear menos impactos sobre los recursos que se visitan? Generalmente se recomienda manejar grupos de entre 5 y 10 personas en espacios naturales y culturales muy vulnerables a los impactos negativos. Sin embargo esto debe ser analizado a nivel interno en la operación turística.</p>					
<p>El manejo de grupos reducidos de visitantes ¿Ha prevenido impactos negativos en nuestros recursos naturales, socioculturales y económico-empresariales?</p>					
<p>¿Hemos identificado qué impactos se han reducido gracias al manejo adecuado de grupos pequeños?</p>					
<p><b>e. ¿Hemos desarrollado recorridos alternativos y circulares?</b></p>					
<p>¿Hemos desarrollado algún recorrido alternativo que nos permite reducir impactos negativos en nuestros recursos naturales y culturales? La idea de los recorridos alternativos es que el terreno, la vegetación y otros recursos cercanos puedan recuperarse en forma natural y que los visitantes disfruten de una buena experiencia.</p>					

4.2 Impactos negativos del turismo: reducción y mitigación	No Aplica	Si / cumplimiento	A veces / Cumplimiento parcial	No / No cumplimiento	Comentarios
<p>¿Hemos desarrollado algún recorrido circular que nos permite generar menos impactos negativos sobre nuestros recursos naturales y culturales?</p> <p>Recuerde que cuando los senderos obligan a los turistas a ir y regresar por el mismo sitio, los impactos sobre las áreas aledañas al camino generalmente son más altos. Esta alternativa requiere el uso de más terreno pero puede ser una solución cuando los espacios cercanos al sendero son muy frágiles.</p>					
<p>¿Nuestros recorridos alternativos y/o circulares nos han permitido generar menos impactos negativos sobre nuestros recursos?</p>					
<p>4. ¿Implementamos algún sistema de monitoreo de impactos negativos en nuestra comunidad?</p>					
<p>¿Hemos implementado el método de fotomonitoreo para darle seguimiento a los impactos negativos del turismo en nuestra comunidad y sus recursos?</p>					
<p>¿Hemos implementado algún análisis de capacidad de carga (CC) para prevenir y mitigar los impactos negativos del turismo?</p> <p>Recordemos que para ello será necesario contar con asistencia técnica especializada. Un profesional en turismo sostenible, ecoturismo e incluso en agronomía pueden ayudarnos.</p>					
<p>¿Hemos implementado un análisis de límites o umbrales aceptables de cambio (LAC) para prevenir y mitigar los impactos negativos del turismo?</p> <p>Recordemos que para ello será necesario contar con asistencia técnica especializada. Un profesional en turismo sostenible, ecoturismo e incluso en agronomía pueden ayudarnos.</p>					
<p>Si en nuestro país se considera obligatorio ¿Hemos desarrollado una evaluación de impacto ambiental (EIA) antes de implementar cualquier proyecto en nuestra comunidad?</p> <p>Las EIA's miden los posibles impactos ambientales, económicos y socioculturales de un proyecto. Busquemos asesoría profesional para realizarla, pues muchas veces estos procesos requieren conocimientos técnicos de varias disciplinas como biología, arqueología, antropología, turismo, ingeniería, arquitectura, etc.</p>					

4.3 Infraestructura turística: distribución, diseño, construcción y mantenimiento	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<b>Distribución y ubicación</b>					
1. ¿Hemos realizado la sectorización de áreas?					
En la comunidad o destino turístico ¿hemos definido las áreas para uso turístico?					
En la comunidad o destino turístico ¿hemos definido otro tipo de áreas como las administrativas, restringidas, de conservación u otras?					
La sectorización ¿es producto de un trabajo participativo en donde fueron involucrados diferentes actores locales?					
La sectorización ¿es producto de un trabajo planificado en donde contamos con la participación de un equipo multidisciplinario?					
¿La sectorización se ha marcado claramente en un mapa?					
¿Existe una delimitación física clara de los sectores directamente en el terreno? Esto aplica principalmente a las áreas más susceptibles como las de conservación, restringidas, y otras.					
¿Hemos definido a detalle el tipo de uso que se le puede dar a cada sector? Esto debe incluir un reglamento.					
El (los) sector(es) turístico(s) ¿agrupan a los diferentes destinos, actividades, atractivos, y/o servicios turísticos?					
El (los) sector(es) turístico(s) ¿son áreas accesibles?					
El (los) sector(es) turístico(s) ¿son áreas en donde ya existe una intervención humana (infraestructura, áreas sin bosque primario, etc.)?					
El (los) sector(es) turístico(s) ¿son espacios o terrenos en donde se facilita la construcción de infraestructura y la prestación de servicios sin que esto ocasione impactos negativos en el entorno?					
El (los) sector(es) turístico(s) ¿agrupan a los diferentes destinos, actividades, atractivos, y/o servicios turísticos?					
El (los) sector(es) turístico(s) ¿permiten atender a diferentes tipos de grupos turísticos (observadores de aves, turismo de aventura, investigadores, turismo local, etc.) sin que existan conflictos de uso o de intereses?					

4.3 Infraestructura turística: distribución, diseño, construcción y mantenimiento	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
El (los) sector(es) turístico(s) ¿permiten la rotación de espacios o cierre temporal para permitir la recuperación de los recursos naturales? Usar senderos diferentes por temporadas por ejemplo.					
2. ¿Hemos realizado la distribución de la infraestructura turística en el espacio?					
¿El diseño de sitio se ha realizado participativamente con la ayuda de un especialista (arquitecto, ingeniero u otro)?					
¿Contamos con un plano detallado de la distribución de infraestructura en los sectores turísticos definidos? Este plano debe estar basado en un mapa a escala con croquis y dibujos que la respeten para asegurar que el plano y las dimensiones diseñadas se apeguen al espacio disponible.					
La distribución de infraestructura ¿se ha confirmado físicamente en el terreno? Es posible que en un mapa o plano veamos que existe un espacio disponible para infraestructura pero que en realidad el terreno no sea adecuado por cuestiones varias como inundaciones, presencia de vegetación, hundimientos, etc.					
El diseño de sitio ¿es el ideal en cuanto a la atención de los visitantes, la prestación de servicios y la visita a los atractivos turísticos?					
3. ¿Hemos seleccionado el terreno más adecuado?					
Como primera opción ¿hemos evaluado el uso de terrenos ya impactados para la construcción de infraestructura?					
El (los) terreno(s) escogido (s) para infraestructura turística ¿cuentan con poca o ninguna pendiente? De no ser posible, el diseño de infraestructura debe adaptarse a la pendiente para evitar grandes movimientos de tierra.					
El (los) terreno(s) escogido(s) para infraestructura turística ¿cuentan con poca o ninguna vegetación (especialmente árboles grandes o bosque primario)? De no contar con otro terreno, tenemos que hacer todos los esfuerzos posibles para adaptar la infraestructura de tal forma que se logren conservar los árboles grandes.					



4.3 Infraestructura turística: distribución, diseño, construcción y mantenimiento	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
El (los) terreno(s) escogidos para infraestructura turística ¿es (son) un espacio(s) con suelo adecuado para la construcción de infraestructura?					
¿Estamos seguros de haber seleccionado terrenos en donde no existen riesgos de desastres naturales?					
Los terrenos para la construcción de infraestructura ¿son accesibles de diferentes formas?					
Los terrenos para la construcción de infraestructura ¿están cercanos a los servicios básicos necesarios (agua, energía, drenajes, extracción de desechos, etc.)?					
En los terrenos escogidos ¿se tienen vistas panorámicas y/o para la apreciación del paisaje?					
<b>Diseño y construcción eficientes y atractivos</b>					
4. ¿Contamos con la ayuda de profesionales para el diseño de infraestructura?					
El (los) profesional(es) que se han contratado para el diseño de infraestructura ¿cuentan con experiencia en infraestructura turística, sostenible, amigable con el ambiente, vernácula, etc.? Para escoger al profesional adecuado podemos diseñar un perfil de la persona a contratar con el detalle de requisitos que debe cumplir según nuestras necesidades.					

4.3 Infraestructura turística: distribución, diseño, construcción y mantenimiento	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<p>¿El diseño ha tenido como resultado una serie de planos detallados para las diferentes instalaciones y estructuras a construir?</p> <p>Los planos básicos a dibujar son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propuesta de anteproyecto: propuesta inicial o croquis para distribución general</li> <li>• Topografía</li> <li>• Diseño arquitectónico (arte, distribución, fachas y detalles de decoración y equipamiento)</li> <li>• De plantas (el diseño visto desde arriba con dimensiones de espacio, paredes, puertas, ventanas y muros – llamado plano de acotamiento)</li> <li>• De perfil (elevaciones y secciones con dimensiones)</li> <li>• Detalles constructivos (estructuras, instalaciones y otros)</li> </ul> <p>Todos los planos deben ser referidos, es decir que en ellos se deben colocar los detalles de materiales y dimensiones para poder hacer los cálculos de materiales necesarios.</p>					
<p>¿El diseño se ha realizado basado en una serie de estudios previos como visitas de reconocimiento, topografía, estudio del suelo, análisis de corrientes de agua y otros?</p>					
<p>5. ¿Hemos definido qué infraestructura debemos diseñar y construir?</p>					
<p>¿El listado de infraestructura a construir responde a nuestras necesidades de prestación de servicios y/o venta de productos?</p>					
<p>¿El listado responde a nuestras necesidades para el desarrollo de actividades turísticas específicas?</p> <p>Por ejemplo, la infraestructura para observación de aves no será la misma que para un producto turístico basado en artesanía.</p>					
<p>¿La infraestructura escogida es la más adaptada a los diferentes productos, actividades y atractivos turísticos?</p>					
<p>¿El listado asegura que la infraestructura es la adecuada para brindar calidad y excelente servicio al cliente?</p>					
<p>¿El listado responde a nuestras necesidades manejo administrativo?</p>					
<p>¿La infraestructura escogida considera actividades de mantenimiento?</p>					

4.3 Infraestructura turística: distribución, diseño, construcción y mantenimiento	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
6. ¿Hemos realizado el diseño y construcción basados en las necesidades y el entorno?					
Para el diseño ¿hemos decidido los criterios a tomar en cuenta según nuestras necesidades y entorno?					
<b>a. ¿Respetamos la capacidad de uso?</b>					
La capacidad de uso ¿ha sido calculada con la ayuda de expertos como arquitectos, biólogos, y/u otros?					
La capacidad de uso ¿ha sido calculada utilizando la metodología que mejor se adapta a nuestra infraestructura? Existen muchas metodologías para calcular la capacidad de uso. Para más detalle, ver segmento de buenas prácticas integrales, capítulo de Impacto negativo del turismo.					
¿La capacidad de uso se ha calculado específicamente para nuestra infraestructura? La capacidad no es igual para todos los casos. Por ejemplo, un sendero de 800 metros de largo y un metro de ancho en una playa no tendrá la misma capacidad de uso que un sendero con las mismas dimensiones pero dentro de un bosque nuboso. De la misma forma, la capacidad de uso de una habitación en un museo recién construido no será la misma que la de una habitación con las mismas dimensiones pero localizada dentro de una construcción arqueológica.					
¿La capacidad de uso de la infraestructura diseñada se adapta a nuestras necesidades de manejo y atención de grupos?					
¿Respetamos el límite de capacidad de uso todo el tiempo y sin excepciones?					
Siempre que realizamos ampliaciones y/o remodelaciones ¿re-calculamos la capacidad de uso?					
<b>b. ¿Tomamos en cuenta el perfil del consumidor?</b>					
El diseño ¿se adapta a las características de nuestros clientes?					
El diseño ¿se adapta a las necesidades e intereses de nuestros clientes?					
<b>c. ¿Basamos el diseño y construcción en las características de la arquitectura vernácula?</b>					
En el diseño de infraestructura ¿respetamos y tomamos en cuenta las formas del entorno arquitectónico?					

4.3 Infraestructura turística: distribución, diseño, construcción y mantenimiento	No Aplica	Si / Cumplio	A veces / Cumplio parcial	No / No cumplio	Comentarios
En el diseño de infraestructura ¿respetamos y tomamos en cuenta las dimensiones del entorno arquitectónico?					
Para el diseño y construcción ¿consideramos el uso de materiales locales?					
En la selección materiales locales para construcción y/o decoración ¿prohibimos el uso de especies en peligro de extinción?					
¿Utilizamos los métodos tradicionales de construcción?					
Siempre que sea necesario ¿combinamos los métodos tradicionales de construcción con métodos modernos con el fin de mejorar las estructuras y la calidad de la infraestructura en general?					
El diseño de infraestructura con características vernáculas ¿asegura la calidad y seguridad de las estructuras? El hecho de usar materiales y/o técnicas vernáculas de construcción no debe comprometer la calidad ni la seguridad de las estructuras.					
El diseño, construcción y ambientación de infraestructura ¿se adapta a las condiciones climáticas?					
El diseño, construcción y ambientación de infraestructura ¿permite aprovechar la ventilación natural?					
El diseño, construcción y ambientación de infraestructura ¿permite aprovechar la iluminación natural?					
El diseño, construcción y ambientación de infraestructura ¿se adapta a las condiciones de lluvia?					
El diseño, construcción y ambientación de infraestructura ¿protege del calor y/o frío?					
<b>d. ¿Planificamos las etapas de construcción?</b>					
¿Hemos realizado un plan constructivo con la ayuda de un profesional o persona con experiencia en construcción?					
En el plan constructivo ¿consideramos los tipos, calidad y cantidad de material necesario?					
En el plan constructivo ¿determinamos la mano de obra necesaria para durante las diferentes fases de construcción?					
¿Hemos incluido en el plan un cronograma de construcción con el mayor detalle posible?					

4.3 Infraestructura turística: distribución, diseño, construcción y mantenimiento	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
¿Calculamos, gracias a los datos que nos proveen los planos y el plan constructivo, un presupuesto de gastos?					
En el caso de que no podamos construir toda la infraestructura en una sola fase ¿en el plan detallamos todo lo anterior dividido en fases?					
Las fases de construcción ¿consideran la construcción de infraestructura según las necesidades prioritarias?					
La construcción ¿se ha realizado de tal forma que permite la ampliación para fases posteriores?					
<b>Decoración, equipamiento y mantenimiento</b>					
7. ¿Hemos decorado y equipado la infraestructura turística?					
¿Hemos realizado el diseño de la infraestructura en conjunto con la planificación de decoración y equipamiento para asegurar que los espacios serán apropiados, útiles y acordes al uso que se les dará?					
<b>a. ¿Tomamos en cuenta nuestras necesidades de amueblado y equipamiento?</b>					
¿Contamos con el amueblado/equipo básico? Por ejemplo, en una habitación, lo básico es la cama.					
¿Contamos con el amueblado/equipo complementario? Por ejemplo, en una habitación, lo complementario son mesas de noche, un escritorio y guardarropa.					
¿Al escoger amueblado y/o equipo consideramos estándares de calidad?					
Para escoger amueblado y/o equipo ¿lo hemos hecho basados en ciertos criterios preestablecidos según nuestras necesidades de uso y el espacio disponible?					
El equipo y/lo amueblado ¿es el más apropiado para llevar a cabo nuestras actividades turísticas?					
El equipo y/lo amueblado ¿es el necesario para la prestación de nuestros servicios?					
Los muebles y/o equipo ¿son cómodos?					
Los muebles y/o equipo ¿son seguros?					
El equipo que hemos escogido ¿cuenta con características de ahorro de energía, agua y/u otros recursos naturales?					

4.3 Infraestructura turística: distribución, diseño, construcción y mantenimiento	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
El amueblado/equipo ¿se adapta al tipo de clientes que recibimos?					
Los muebles y/o equipo ¿llenen las expectativas de calidad, utilidad, funcionamiento y/o comodidad de nuestros clientes?					
<b>b. ¿Hemos escogido un tema para la decoración?</b>					
Para decorar ¿escogimos un tema creativo y original?					
Para decorar ¿contamos con la ayuda de algún profesional o persona con experiencia en decoración?					
¿La decoración temática es ordenada y armoniosa?					
¿Contamos con decoración en los diferentes espacios y ambientes de la infraestructura turística? Por ejemplo, podemos decorar sanitarios, corredores, oficinas, espacios exteriores (jardines o balcones), etc.					
La decoración ¿contempla diferentes elementos como paredes, muebles, objetos, ropa de cama, etc.?					
<b>8. ¿Damos mantenimiento constante a la infraestructura turística?</b>					
¿Contamos con un plan o programa de mantenimiento?					
<b>a. ¿Realizamos revisiones periódicas y reparamos los daños?</b>					
Para realizar la revisión de infraestructura, equipo, amueblado y decoración ¿contamos con un plan?					
El plan de revisión ¿indica fechas y encargados?					
Luego de hacer las revisiones ¿hacemos informes de problemas y de elementos que necesitan reparación o mejoras?					
¿Reparamos los daños identificados durante la revisión?					
¿Guardamos un registro de problemas encontrados y soluciones implementadas?					
El plan de revisión ¿forma parte de un plan de procesos y recursos?					
<b>b. ¿Implementamos un plan de mantenimiento que indica encargados de actividades específicas?</b>					
¿Contamos con un plan de mantenimiento?					
¿Este plan indica quiénes son responsables de qué actividades de mantenimiento?					

4.3 Infraestructura turística: distribución, diseño, construcción y mantenimiento	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
El plan de mantenimiento ¿forma parte de un plan de procesos y recursos?					
¿Llevamos un registro o control de las actividades de mantenimiento?					
<b>c. ¿Implementamos un programa de limpieza constante?</b>					
¿Contamos con un programa de limpieza?					
El programa de limpieza ¿detalla las actividades a realizar, recursos, responsables y horarios?					
El programa de limpieza ¿forma parte de un plan de procesos y recursos?					
¿Realizamos limpieza exhaustiva de todas nuestras instalaciones, muebles, equipo y decoración constantemente?					
¿Llevamos un registro o control de la limpieza que se realiza diariamente?					
¿Nos aseguramos de que la limpieza se haya hecho eficientemente?					
<b>d. ¿Hacemos mejoras constantes?</b>					
Siempre que es necesario ¿hacemos mejoras o remodelaciones en las instalaciones?					
Siempre que es necesario ¿sustituimos el equipo, muebles y/o decoraciones dañados?					
¿Realizamos mejoras con el fin de renovar nuestra imagen?					
¿Mejoramos nuestra oferta turística adoptando nuevas tecnologías?					
¿Realizamos cambios con el fin de mejorar el funcionamiento de nuestras instalaciones y/o equipamiento?					
<b>Aspectos ambientales, económico-empresariales y socioculturales</b>					
<b>g. ¿Hemos considerado los aspectos ambientales en la distribución, diseño, construcción y mantenimiento de la infraestructura turística?</b>					
El diseño de instalaciones ¿se adapta lo más posible a las curvas y formas del terreno?					
Para la construcción ¿evitamos o disminuimos el movimiento de tierras?					
¿Evitamos al máximo la modificación de los suelos?					

4.3 Infraestructura turística: distribución, diseño, construcción y mantenimiento	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
Si no podemos evitar el movimiento de tierra ¿evitamos el uso de maquinaria pesada?					
¿Contamos con sistemas para facilitar el flujo de agua de lluvia?					
¿Hemos conservado al máximo la vegetación y/o árboles que se encuentran en el terreno destinado a infraestructura?					
¿Hemos evitado al máximo interferir con las corrientes de agua naturales?					
¿Utilizamos sistemas de energía renovable?					
¿Prohibimos el uso o daño a especies en peligro de extinción?					
¿Prohibimos el uso de materiales o productos que provocan contaminación?					
Nuestras instalaciones ¿facilitan a los clientes entrar o estar en contacto con la naturaleza?					
La imagen exterior de nuestras instalaciones ¿se mezcla bien y armoniosamente con la naturaleza gracias a texturas y colores?					
¿Contamos con cercos vivos, jardines y/o áreas verdes cercanos a nuestras instalaciones?					
¿Evitamos la iluminación exterior excesiva?					
¿Minimizamos las probabilidades de daño a animales silvestres con diferentes mecanismos?					
¿Contamos con sistemas amigables con el ambiente para el control de animales molestos? Por ejemplo, colocación cedazo en las ventanas para evitar la entrada de mosquitos en sustitución de venenos.					
¿Contamos con sistemas para el manejo de desechos sólidos?					
¿Contamos con sistemas para el manejo de aguas residuales?					
10. ¿Hemos considerado los aspectos económico-empresariales en la distribución, diseño, construcción y mantenimiento de la infraestructura turística?					
El proyecto de diseño y construcción ¿toma en consideración nuestras posibilidades financieras de inversión y mantenimiento?					
Nuestras instalaciones ¿facilitan y ayudan a realizar los procesos de la empresa de forma eficiente y ordenada?					



4.3 Infraestructura turística: distribución, diseño, construcción y mantenimiento	No Aplica	Si / Cumplido	A veces / Cumplido parcial	No / No cumplido	Comentarios
Nuestras instalaciones ¿cuentan con características de orden y limpieza que nos permiten dar una buena imagen al cliente?					
¿Consideramos gastos de mantenimiento, mejoras, remodelaciones y otros dentro de nuestros presupuestos mensuales, trimestrales y/o anuales?					
11. ¿Hemos considerado los aspectos socioculturales en la distribución, diseño, construcción y mantenimiento de la infraestructura turística?					
¿Contratamos mano de obra local para la construcción y mantenimiento de nuestras instalaciones turísticas?					
La infraestructura, muebles y equipo ¿permiten que los trabajadores realicen sus actividades en un ambiente de trabajo seguro y agradable?					
¿Utilizamos materiales y productos locales en nuestras instalaciones con el fin de valorarlos y/o promoverlos? Estos pueden ser artesanías para la decoración, materiales de construcción, muebles hechos en la región, etc.					
Las instalaciones ¿se adaptan a las expectativas y necesidades de nuestros clientes?					
¿Nuestra infraestructura ofrece espacios de convivencia y relajación para la satisfacción del turista?					
¿Nuestra infraestructura cuenta con características para personas con impedimentos físicos?					
En las instalaciones turísticas ¿contamos con sistemas especiales para seguridad y atención de emergencias?					

4.4 Educación: compartamos nuestros conocimientos de ambiente, cultura y turismo	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
1. ¿Impartimos educación ambiental, cultural y turística a todos los miembros de la comunidad?					
¿Impartimos educación ambiental, cultural y turística a los miembros de nuestro emprendimiento turístico?					
¿Impartimos educación ambiental y cultural a nuestros visitantes?					
¿Impartimos educación ambiental, cultural y turística a grupos escolares de nuestra comunidad?					
¿Impartimos educación ambiental, cultural y turística a otros miembros de la sociedad que están fuera de nuestro proyecto? Ejemplos de éstos pueden ser: madres y padres de familia, niños, jóvenes, adultos, personas de la tercera edad, grupos y representantes de gobierno, de otras organizaciones comunitarias, etc.					
¿Contamos con alguna jornada anual (o periódica) de educación ambiental, cultural y turística en nuestra comunidad?					
2. ¿Utilizamos diversos medios para la educación ambiental, cultural y/o turística de la comunidad?					
¿Utilizamos medios de comunicación para dar educación ambiental, cultural y/o turística en la comunidad? Ejemplos de estos pueden ser: radio, televisión, videos, boletines, despleables, afiches, periódicos y otros.					
¿Implementamos actividades de educación ambiental, cultural y/o turística para públicos especiales como niños y personas de bajo nivel educativo? Ejemplos de esto son obras de teatro, juegos, actividades vivencias y participativas, etc. En muchas comunidades estas actividades pueden ser útiles para personas analfabetas, por lo que son una buena forma para que ellas tengan acceso a la educación ambiental, cultural y turística.					
¿Desarrollamos talleres, reuniones y/o capacitaciones para dar educación ambiental, cultural y/o turística?					

4.4 Educación: compartamos nuestros conocimientos de ambiente, cultura y turismo	No Aplica	Si / Cumplio	A veces / Cumplio parcial	No / No cumplio	Comentarios
<p>¿Participamos en eventos públicos como ferias, congresos, conferencias, etc., para explicar y dar a conocer temas ambientales, socioculturales y turísticos?</p> <p>Siempre que podamos participar en eventos públicos con motivos de educación debemos hacerlo. Es una buena oportunidad para dar a conocer lo que tenemos y para sensibilizar a quienes participan.</p>					
<p><b>3. ¿Cumplimos con los objetivos básicos de educación?</b></p>					
<p><b>a. ¿Propiciamos la toma de consciencia?</b></p>					
<p>¿La educación que brindamos ayuda a los grupos sociales y a las personas a tomar consciencia de los beneficios del ambiente, la cultura y/o la actividad turística?</p>					
<p>¿La educación que brindamos ayuda a los grupos sociales y a las personas a tomar consciencia de los problemas del ambiente, la cultura y/o la actividad turística?</p>					
<p><b>b. ¿Mejoramos los conocimientos?</b></p>					
<p>¿Mejoramos los conocimientos de los empleados, miembros de la comunidad y visitantes en el tema ambiental?</p>					
<p>¿Mejoramos los conocimientos de los empleados, miembros de la comunidad y visitantes en el tema sociocultural?</p>					
<p>¿Mejoramos los conocimientos técnicos de los empleados y los miembros de la comunidad en el tema de turismo?</p>					
<p><b>c. ¿Motivamos el cambio de actitudes?</b></p>					
<p>¿La educación ambiental que brindamos ha motivado el cambio de actitudes de empleados, clientes y miembros de la comunidad?</p>					
<p>¿La educación sociocultural que brindamos ha motivado el cambio de actitudes de empleados y clientes y miembros de la comunidad?</p>					
<p>¿La educación en turismo que brindamos ha motivado el cambio de actitudes de empleados y miembros de la comunidad?</p>					
<p>¿Hemos percibido cambios notables de actitud en clientes, empleados y miembros de la comunidad con respecto a los temas educativos que impartimos?</p>					

4.4 Educación: compartamos nuestros conocimientos de ambiente, cultura y turismo	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<b>d. ¿Fortalecemos las capacidades?</b>					
¿Nuestros empleados han mejorado sus capacidades y conocimientos en temas ambientales, socioculturales y turísticos?					
¿Los miembros de la comunidad han sido fortalecidos y concienciados en temas ambientales, socioculturales y ambientales?					
¿Nuestros clientes han sido concienciados en temas ambientales, socioculturales e incluso económicos relacionados a la comunidad?					
<b>e. ¿Fomentamos la participación?</b>					
¿La educación que brindamos en la comunidad nos ha permitido lograr más participación en la toma de decisiones?					
¿La educación que impartimos en la comunidad y la participación de los miembros nos han permitido encontrar soluciones a problemas ambientales, socioculturales, económicos y turísticos? La participación y la educación de los miembros de la comunidad pueden ayudarnos a resolver, de manera conjunta, impactos ambientales y/o socioculturales negativos, por ejemplo.					
<b>4. ¿Utilizamos la técnica de interpretación para lograr la educación ambiental y/o cultural de nuestros clientes?</b>					
<b>Aspectos generales</b>					
¿Hemos recibido asistencia técnica y/o capacitación de un experto para implementar técnicas de interpretación ambiental y/o cultural?					
¿Hemos implementado la técnica de interpretación ambiental y/o cultural en nuestro emprendimiento turístico?					
¿Nuestra interpretación ambiental y/o cultural está dirigida hacia clientes, miembros del emprendimiento y de la comunidad?					
<b>a. ¿Hemos escogido la modalidad de interpretación que más nos conviene?</b>					
¿La interpretación ambiental y/o sociocultural que tenemos es auto-guiada y cuenta con elementos como rótulos, materiales impresos y/o actividades interactivas? Esta modalidad nos permite tener poco recurso humano capacitado y disponible siempre, además que se pueden desarrollar materiales en varios idiomas.					

4.4 Educación: compartamos nuestros conocimientos de ambiente, cultura y turismo	No Aplica	Si / Cumplio	A veces / Cumplio parcial	No / No cumplio	Comentarios
¿La interpretación ambiental y/o sociocultural que tenemos es guiada y por lo tanto, contamos con un guión interpretativo escrito?					
¿Los guías acompañan siempre al turista debido a que la interpretación lo requiere así?					
¿Los guías están capacitados en interpretación para poder realizar los recorridos junto a los visitantes?					
¿Contamos con una interpretación ambiental y cultural mixta en donde el guía es un apoyo para el visitante cuando éste requiere información más amplia o tiene alguna pregunta?					
¿Los guías utilizan una interpretación ambiental y/o sociocultural mixta (mezcla entre guiada y auto-guiada) que les permite apoyarse en materiales (como rótulos) para hacer sus recorridos? Los materiales de apoyo pueden ser rótulos, afiches, hojas o fichas con información, etc.					
<b>b. ¿Cumplimos con los requisitos básicos de la interpretación?</b>					
¿Nuestra interpretación ambiental y/o cultural es amena? Debe ser entretenida para mantener la atención de los visitantes. La manera de comunicar la información debe parecer un juego, tiene que ser participativa, que se pueden usar objetos tridimensionales y con movimiento, crear escenarios, usar colores vivos, etc. Debe permitir el aprendizaje por medio del entretenimiento.					
¿Nuestra interpretación ambiental y/o cultural es personal? Debe estar adaptada a situaciones personales, a las familias, la salud, bienestar, calidad de vida, valores más profundos, principios, creencias, etc. de nuestros visitantes. Esto permite que se sientan más identificados con los temas que se quieren dar a conocer.					
¿Nuestra interpretación ambiental y/o cultural es organizada? Recordemos que la interpretación debe tener un principio, un fin y un mensaje claro y bien definido durante todo el recorrido.					
¿Nuestra interpretación ambiental y/o cultural es temática? Toda interpretación debe tener un tópico y un tema principal. El tópico es el aspecto general del cual queremos hablar (los animales y las plantas) y el tema es el mensaje que queremos transmitir, por ejemplo: los animales y las plantas de este bosque nos ayudan a sobrevivir.					

4.4 Educación: compartamos nuestros conocimientos de ambiente, cultura y turismo	No Aplica	Si / Cumplio	A veces / Cumplio parcial	No / No cumplio	Comentarios
5. ¿Hemos diseñado e implementado un plan de educación?					
¿Nuestro plan cuenta con objetivos que cumplimos efectivamente? Estos objetivos deben responder a las siguientes preguntas: ¿Por qué y para qué servirá la educación? ¿Qué queremos lograr con ella?					
¿Nuestro plan de educación e/o interpretación contiene los temas y contenidos que vamos a tratar en cada etapa?					
¿Hemos definido a qué público estarán dirigidos nuestros esfuerzos de educación? En esta sección de nuestro plan debemos definir claramente las estrategias y técnicas que vamos a utilizar según las características de las personas a educar y según sus intereses o necesidades de educación.					
¿En nuestro plan hemos especificado quién implementará los programas de educación y/o interpretación? Para ello debemos tomar en cuenta la experiencia de las personas en los temas escogidos y las habilidades necesarias para tratar con el público meta.					
¿Nuestro plan de educación e/o interpretación especifica cómo vamos a desarrollar los programas de educación?					
¿Nuestro plan de educación e/o interpretación especifica con qué medios vamos a desarrollar los programas de educación?					
¿Nuestro plan de educación e/o interpretación especifica el equipo y los materiales que necesitamos para desarrollar los programas de educación?					
¿Nuestro plan de educación e/o interpretación especifica cuándo vamos a implementar los programas de educación?					
¿Nuestro plan de educación e/o interpretación especifica en dónde vamos a desarrollar cada uno de los programas de educación?					
¿Nuestro plan de educación e/o interpretación especifica cuánto nos va a costar desarrollar cada uno de los programas de educación?					
¿Nuestro plan de educación e/o interpretación especifica los logros y resultados que hemos o vamos a alcanzar con la educación brindada?					
¿Qué otras necesidades de educación se han identificado?					
¿Nuestro plan de interpretación y educación ha sido creado para ser implementado en un año y lo cumplimos?					

4.5 Mercadeo y comunicaciones: conozcamos e informemos a nuestros clientes	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
<b>1. ¿Hemos elaborado un Plan de mercadeo?</b>					
<b>a. ¿Hemos preparado un resumen ejecutivo?</b>					
¿El resumen ejecutivo de nuestro plan de mercadeo nos brinda una breve descripción de la empresa, su situación, objetivos y estrategias?					
<b>b. ¿Hemos descrito la situación actual?</b>					
¿Hemos identificado nuestro mercado meta?					
¿Contamos con una descripción adecuada de nuestro mercado meta? Recordemos describir características comunes, hábitos, necesidades y deseos					
<b>c. ¿Contamos con un análisis de la competencia?</b>					
¿Hemos identificado y analizado nuestra competencia?					
¿Contamos con fichas o archivos actualizables sobre cada uno de nuestros competidores?					
<b>d. ¿Conocemos el contexto de nuestra empresa?</b>					
¿Contamos con un análisis adecuado del contexto de nuestra empresa? Este debe coincidir con el FODA general de la empresa.					
<b>e. ¿Hemos planteado objetivos?</b>					
¿Hemos planteado objetivos de mercadeo, claros y medibles, expresados en forma de resultados?					
<b>f. ¿Hemos determinado estrategias?</b>					
¿Hemos desarrollado estrategias que incluyen integración de acciones en cuanto a producto, precio, plaza y promoción?					
<b>g. ¿Hemos hecho la programación y el presupuesto?</b>					
¿Hemos detallado una programación para cada una de las estrategias de mercadeo incluidas en el plan?					
¿Hemos detallado un presupuesto para cada una de las estrategias de mercadeo incluidas en el plan?					
<b>h. ¿Evaluamos nuestros avances?</b>					
¿Hemos determinado cómo mediremos el avance y/o logro de los objetivos de mercadeo?					

4.5 Mercadeo y comunicaciones: conozcamos e informemos a nuestros clientes	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
2. ¿Revisamos y mejoramos nuestro material promocional?					
<b>a. ¿Usamos los materiales más efectivos para nuestro mercado meta?</b>					
¿Contamos con material promocional disponible para entregar a clientes potenciales?					
El material promocional con que contamos, ¿es el más eficiente para alcanzar y comunicarnos con nuestro mercado meta?					
<b>b. ¿Contamos con materiales de calidad y características adecuadas?</b>					
¿Podemos garantizar que toda la información que presentan nuestros materiales promocionales es verdadera?					
¿El encabezado de nuestros materiales (lo más vistoso o lo primero que se lee) es suficientemente atractivo? y descriptivo de nuestras ventajas competitivas?					
¿El encabezado de nuestros materiales describe adecuadamente nuestras ventajas competitivas o nuestra característica principal?					
¿Las imágenes de nuestros materiales son de buena calidad? reflejan realmente nuestros productos?					
¿Las imágenes de nuestros materiales reflejan realmente nuestros productos y servicios?					
¿El texto de nuestros materiales describe claramente nuestros productos y servicios?					
¿Hemos revisado el texto para eliminar errores de ortografía y redacción?					
¿Los materiales en los que están hechos nuestros artículos promocionales reflejan nuestros principios de sostenibilidad?					
¿Existe coherencia entre la esencia de nuestra empresa y los materiales promocionales que usamos?					
El tamaño, tipo y cantidad de texto, ¿permiten que nuestros materiales puedan ser leídos fácilmente?					
¿Existe suficiente espacio en blanco en nuestros materiales promocionales para que no se vean saturados o desordenados?					
¿Nos hemos asegurado de que nuestros materiales generan una reacción general positiva en los usuarios?					
¿Nuestros materiales están disponibles en algún idioma diferente al español de acuerdo con nuestro mercado meta?					



4.5 Mercadeo y comunicaciones: conozcamos e informemos a nuestros clientes	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
3. ¿Nos aseguramos que nuestros productos y servicios sean vendidos de manera ética?					
¿Contamos con un manual de ventas para ser utilizado por todas las personas que promocionan y venden nuestros productos y servicios tanto en nuestra operación turística como en otros destinos y tour operadores?					
Nuestro manual de ventas, ¿contiene detalles de productos y servicios incluidos y no incluidos (o con costo adicional)?					
Nuestro manual de ventas, ¿incluye advertencias sobre actividades que implican cierto grado de riesgo o de incomodidad?					
En nuestro manual de ventas, ¿aclaramos sobre actividades que puedan verse afectadas por estado del tiempo o por la presencia o ausencia de ciertas especies de fauna?					
Nuestro manual de ventas, ¿especifica Políticas de pago y de devolución de dinero?					
Nuestro manual de ventas, ¿hace referencia a códigos de conducta y/o condiciones especiales para ciertas actividades?					
¿Llevamos un registro sobre los cambios y mejoras a implementar en las siguientes ediciones de nuestro manual de ventas?					
¿Conocemos quiénes son las personas encargadas de promocionar y vender nuestros productos tanto en nuestra operación turística como en otros destinos y en agencias de viajes?					
¿Nos aseguramos, a través de reuniones, talleres, visitas o llamadas telefónicas, de que las personas encargadas de la promoción y venta de nuestros productos y servicios conocen todos los detalles y han resuelto todas sus dudas al respecto?					
4. ¿Comunicamos nuestras acciones de sostenibilidad?					
¿Nos aseguramos, por varios medios, de que todo nuestro personal conoce los esfuerzos de sostenibilidad que estamos implementando y que actúa de acuerdo a los mismos? Se recomienda usar una mezcla de reuniones, charlas, talleres y, si aplica, rótulos recordatorios.					

4.5 Mercadeo y comunicaciones: conozcamos e informemos a nuestros clientes	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
¿Informamos a nuestros clientes cómo pueden contribuir a nuestras acciones de sostenibilidad en lugares claves como habitaciones, buses, áreas de recepción, boletines, etc.?					
¿Damos a conocer nuestras acciones de sostenibilidad en nuestras acciones de relaciones públicas? Este debe ser un componente activo, contemplado en el plan de mercadeo, no se trata de sólo esperar a que aparezcan oportunidades de relaciones públicas.					
¿Conocemos sobre concursos y foros donde podemos dar a conocer nuestras acciones de sostenibilidad y participamos en ellos?					
5. ¿Respondemos a la retroalimentación de nuestros clientes?					
¿Hemos establecido coordinación entre las personas o áreas encargadas de mercadeo y de servicio al cliente?					
¿Nos aseguramos de que las encuestas de satisfacción del cliente incluyen información útil para orientar las estrategias del plan de mercadeo?					
¿Nos aseguramos de que la información generada en las encuestas de satisfacción del cliente llegue a las personas encargadas del área de mercadeo y de que sea incorporada en la adaptación de las estrategias de mercadeo existentes o en la creación de nuevas estrategias?					
¿La persona encargada de mercadeo realiza periódicamente revisiones de libros de visitantes, libros de comentarios o quejas, u otros documentos similares para estar al tanto de la retroalimentación de los clientes?					
¿La persona encargada de mercadeo lleva a cabo periódicamente reuniones o entrevistas con el personal de recepción, entrevistas informales con clientes y entrevistas con el personal encargado de transporte o servicio de los visitantes para obtener retroalimentación?					
6. ¿Reconocemos el valor de nuestra localidad?					
¿Contamos con medios para dar a conocer información relevante sobre historia, paisaje, ambiente y datos curiosos de nuestra localidad? Generalmente se empieza con una pequeña reseña escrita y algunos rótulos si son relevantes.					

4.5 Mercadeo y comunicaciones: conozcamos e informemos a nuestros clientes	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
¿Apoyamos esfuerzos de investigación que permitan conocer más acerca del valor de nuestra localidad? En la medida de nuestras posibilidades podemos ofrecer descuentos, servicios especiales, personal voluntario, etc. a proyectos de investigación que otros desarrollarán en nuestra localidad.					
<b>7. ¿Damos a conocer los atractivos cercanos?</b>					
¿Contamos con información sobre atractivos cercanos que puedan ayudar a mejorar la experiencia del visitante y la ponemos a disposición de nuestros clientes?					
¿Hemos formado alianzas con atractivos cercanos, de acuerdo con nuestros principios y nivel de calidad, para fortalecer nuestra cadena de valor y ofrecer una mayor satisfacción a nuestros clientes?					
<b>8. ¿Actualizamos nuestra información de mercado?</b>					
¿Contamos con una persona asignada para actualizar nuestra información de mercado de manera periódica? Idealmente debe hacerse una actualización rápida cada 3 a 6 meses.					
¿Recibimos y revisamos las estadísticas y boletines producidos por ministerios o institutos u otras organizaciones relacionadas con el turismo?					
¿Colaboramos con universidades e institutos que desarrollan investigación a nivel regional o local y nos aseguramos de que nos compartan sus resultados?					
¿Participamos en ferias y talleres, poniendo especial atención a aquellas en las que se discuten tendencias e información de mercado? Para poder hacer esto, muchas veces es necesario que en las ferias participe más de una persona.					
¿Utilizamos nuestros libros de visitantes y encuestas de satisfacción del cliente para actualizar nuestra información de mercado?					
<b>9. ¿Nos comunicamos bien a lo interno de la empresa?</b>					
¿Contamos con un plan o propuesta de acciones de comunicación interna?					
¿Damos a conocer nuestras herramientas de planificación y manuales a todo nuestro personal?					

4.5 Mercadeo y comunicaciones: conozcamos e informemos a nuestros clientes	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
¿Compartimos los resultados de nuestros análisis FODA y otros similares con todo nuestro personal y obtenemos su retroalimentación?					
¿Realizamos reuniones periódicas con nuestro personal en las cuales damos a conocer hechos y acontecimientos relevantes y permitimos aclarar dudas y proponer nuevas acciones?					
¿Llevamos a cabo retiros o actividades sociales informales, como la comida de la semana o del mes, donde se permite una mayor interacción y compartir información sobre temas relevantes?					
¿Aplicamos la gestión mediante paseos? En estos paseos los administradores visitan todas las áreas operativas de la empresa para recibir retroalimentación					

4.6 Seguridad: para nuestros clientes y empleados	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
1. ¿Damos seguridad en la alimentación de empleados y clientes?					
¿Seguimos normas de higiene básicas para evitar que los empleados y los turistas se enfermen?					
¿Usamos siempre agua purificada, hervida o clorada en la preparación de alimentos, bebidas y hielo?					
¿Mantenemos limpios los utensilios (cubiertos) de cocina?					
¿Almacenamos los alimentos lejos del alcance de animales?					
¿Usamos el cabello sujetado, cubierto o con gorro para preparar alimentos y bebidas?					
¿Lavamos nuestras manos constantemente, especialmente antes y después de ir al baño y antes de cocinar o preparar bebidas?					
¿Desinfectamos los alimentos antes de cocinarlos (en especial los vegetales)?					
¿Evitamos usar cuchillos o cualquier otro utensilio para manejar carnes y verduras al mismo tiempo? Éstos transportan bacterias de un alimento a otro					
¿Cocinamos bien los alimentos antes de servirlos?					
¿Cubrimos los alimentos cocinados y crudos?					
¿Limpiamos y desinfectemos constantemente pisos, paredes y áreas de preparación de alimentos en general?					
¿Transmitimos las normas básicas de higiene en la comunidad y con las personas encargadas de la preparación de alimentos y bebidas?					
2. ¿Damos seguridad y asistencia en las enfermedades de clientes y empleados?					
¿Nuestros empleados cuentan con asistencia médica gratuita por trabajar en nuestro emprendimiento turístico?					
¿Permitimos que nuestros empleados se retiren del trabajo cuando se encuentran enfermos? Esto ayudará a prevenir que se enfermen otros empleados y los turistas, además de que favorecerá el mejoramiento de nuestro empleado.					

4.6 Seguridad: para nuestros clientes y empleados	No Aplica	Si / Cumplimiento	A veces / Cumplimiento parcial	No / No cumplimiento	Comentarios
¿Tenemos a mano un botiquín con medicina para tratar padecimientos comunes como: gripe(a), resfríos, diarrea, tos, fiebre, alergias, etc. Es necesario para usarlo en casos de empleados y visitantes.					
¿Nos mantenemos pendientes de si el turista se siente mejor o peor?					
¿Tenemos acceso a servicio médico en la comunidad para el tratamiento de enfermedades?					
¿Contamos con procedimientos de traslado de visitantes enfermos a centros de salud, hospitales, clínicas, etc.					
¿Aprovechamos los conocimientos de medicina tradicional para tratar enfermedades (si el turista los aprueba)?					
¿Tenemos los contactos necesarios para atender enfermedades?					
<b>3. ¿Damos seguridad a clientes y empleados en caso de desastres naturales?</b>					
¿Conocemos el tipo de desastres naturales a los que somos vulnerables en nuestra región de trabajo Es necesario que tomemos en cuenta la opinión de pobladores antiguos para conocer más fácilmente acerca de los desastres comunes en la zona.					
¿Todos los empleados están capacitados en el manejo y prevención de desastres?					
¿Estamos en coordinación con organizaciones nacionales y locales de prevención de desastres?					
¿Hemos planificado, junto con las autoridades competentes, acciones para actuar en caso se presente un desastre natural?					
¿Tenemos disponibles todos los números telefónicos de emergencia para el tratamiento de personas y su traslado (bomberos, policía, cruz roja, etc.)?					
¿Tenemos a disposición equipo de comunicación (radios, teléfono satelital, etc.) para casos de emergencias?					
¿Mostramos información sobre qué hacer en caso de desastres naturales (ver ejemplo de afiche GW) en lugares visibles de nuestras instalaciones turísticas (habitaciones, pasillos, etc.)?					
¿Contamos con los números telefónicos de las embajadas de los países de donde provienen nuestros visitantes?					

4.6 Seguridad: para nuestros clientes y empleados	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
¿Hemos designado un lugar para llevar a turistas en caso de necesidad de evacuación?					
4. ¿Brindamos seguridad a nuestros clientes y empleados en los casos de robo y engaños?					
¿Hacemos recomendaciones de seguridad a nuestros empleados antes de éstos lleguen y salgan del trabajo?					
¿Damos indicaciones a los visitantes acerca lugares peligrosos cercanos?					
¿Aconsejamos a los visitantes sobre el tipo de transporte que deben usar?					
¿Les hacemos ver a los turistas cuando no es aconsejable llevar una cámara en la mano o en el cuello?					
¿Pedimos a los visitantes que dejen sus pasaportes en las instalaciones turísticas y que lleven otro tipo de identificación con ellos?					
¿Aconsejamos a nuestros visitantes a no portar mucho dinero en efectivo?					
¿Indicamos a los visitantes a cerca de los precios justos a pagar por ciertos servicios en la comunidad? Los engaños se dan mucho en los servicios de transporte y sus tarifas.					
¿Damos indicaciones sobre los mejores horarios para moverse de un lugar a otro?					
¿Les hacemos saber a los turistas cuando es peligros caminar con maletas o mochilas fuera de nuestras instalaciones?					
5. ¿Ofrecemos seguridad a nuestros clientes y empleados en los servicios de transporte?					
Si proveemos servicios de transporte terrestre o acuático, los contratamos, o los recomendamos: ¿Estamos seguros de que cumplen con las normas establecidas en nuestro país?					
Si proveemos servicios de transporte terrestre o acuático, los contratamos, o los recomendamos: ¿Estamos seguros de que respetan criterios básicos de seguridad?					
¿En nuestros vehículos (acuáticos y terrestres) contamos con seguros para pasajeros?					
¿Nos aseguramos que los vehículos están en buen estado?					
¿Se han realizado reparaciones y servicios técnicos periódicos y cada vez que ha sido necesario?					

4.6 Seguridad: para nuestros clientes y empleados	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
¿Los servicios de transporte cuentan con extinguidores y señales de emergencia?					
¿Nos aseguramos que los transportes para nuestros turistas cuentan con equipo básico de emergencia como: radios, chalecos salvavidas, reflectores o triángulos, linternas, herramienta básica, cascos, balsas, extinguidores, etc.?					
6. ¿Damos seguridad a nuestros clientes y empleados en caso de accidentes?					
¿Nuestros empleados cuentan con seguro médico en caso de sufrir algún accidente?					
¿Contamos con un seguro médico para nuestros clientes en caso de que sufran algún accidente?					
¿Contamos con un formato de descargo o liberación de responsabilidades, en caso algún visitante tenga algún accidente?					
¿Informamos verbalmente a los visitantes acerca de: pendientes pronunciadas (por ejemplo en senderos), suelos resbalosos, plantas y animales peligrosos (serpientes, escorpiones), actividades restringidas (clavados en aguas poco profundas o salirse de los senderos), usos adecuados de equipos, etc.?					
¿Informamos por medio de rótulos a los visitantes acerca de: pendientes pronunciadas (por ejemplo en senderos), suelos resbalosos, plantas y animales peligrosos (serpientes, escorpiones), actividades restringidas (clavados en aguas poco profundas o salirse de los senderos), usos adecuados de equipos, etc.?					
¿Contamos con códigos de comportamiento para visitantes y empleados que ayuden a prevenir accidentes?					
¿Los empleados están capacitados en primeros auxilios?					
¿Los empleados, especialmente los guías, están capacitados en rescate (de montaña y/o acuático, etc.)?					
¿Contamos con procedimientos para reaccionar ante los accidentes más probables?					
¿Contamos con posibilidades para comunicarnos con los servicios de emergencia básicos (bomberos, policía, etc.)?					



4.6 Seguridad: para nuestros clientes y empleados	No Aplica	Si / Cumpló	A veces / Cumpló parcial	No / No cumpló	Comentarios
¿Estamos preparados para trasladar a heridos por accidentes a centros de asistencia?					
Contamos con equipo básico para reaccionar ante los accidentes más probables?					
7. ¿Damos seguridad a nuestros clientes y empleados a través del mantenimiento de equipo y herramientas?					
¿Hemos identificado el equipo necesario para garantizar la seguridad de clientes y empleados en las actividades que operamos? Por ejemplo para el rafting o descenso en ríos y el tubing: balsa o tubo, remos, chaleco salvavidas, casco, linterna, silbato, cuerdas, etc.					
¿Contamos con el equipo adecuado para garantizar la seguridad de clientes y empleados en las actividades que ofrecemos? Por ejemplo para el alpinismo, montañismo, escalada: Chompas o abrigos, cuerdas, botas o zapatos, crampones, arneses, mochilas, tiendas de campaña o carpas, mosquetones, cascos, sacos o bolsas de dormir, sondas, etc. Para el canopy y tirolesa: casco, guantes, mosquetones con seguro, arnés, polea, cuerdas de seguro, cuerda de anclaje a la polea, etc.					
¿Tenemos un registro de del uso de los equipos y herramientas, en especial de los que tienen cierta duración o resistencia?					
¿Contamos con un control del mantenimiento que se le debe dar al equipo y herramientas? Este registro nos servirá para detectar deficiencias y para poder hacer las reparaciones o sustituciones de equipo.					

## Créditos

### **Desarrollado por:**

SNV – Nicaragua National Office  
Rainforest Alliance  
"Alianza para el Turismo Comunitario" Counterpart International/USAID

### **Compilación técnica**

"Alianza para el Turismo Comunitario"  
Counterpart International/USAID  
Sergio Aja  
Irene Chávez  
Ronaldo Mejía

### **Revisión técnica:**

#### **SNV**

Salvador Rodríguez – Asesor SNV Centroamérica  
Julissa Chavarría Ibarra – Asesora SNV Centroamérica

#### **Rainforest Alliance**

Denia Del Valle – Gerente para Mesoamérica  
Silvia Rioja – Gerente Técnico Turismo Sostenible  
Carolina Tobar Gándara – Coordinadora Técnica para Mesoamérica

#### **Counterpart International**

Mario Del Cid – Director Nacional – Counterpart International

#### **Apoyo técnico y financiamiento**

SNV – Nicaragua National Office  
Rainforest Alliance  
"Alianza para el Turismo Comunitario" Counterpart International/USAID

#### **Diseño gráfico y diagramación**

"Alianza para el Turismo Comunitario"  
Counterpart International/USAID  
Anaité Dengo

#### **Ilustración**

Estuardo Salvatierra Mata



## Contactos por país

### SNV

En Nicaragua  
De la Vicky 1 c. al oeste, ½ al Sur,  
Casa C-142, Altamira  
Managua, Nicaragua  
Teléfono: +505 2277-0817  
Fax: +505 2278-3328

### En Ecuador

Av. Coruña N24-723 y Valladolid, esq. Edificio Galley  
(Sector La Floresta) Quito, Ecuador  
Tel.: + 593 2 323 0131 / + 593 2 323 0076 / + 593 2 323 0077  
Fax: + 593 2 323 0131 ext. 217

### En El Salvador

World Trade Center, Torre 1, Piso 2, 89 Av.  
Norte y Calle el Mirador, Colonia Escalón,  
San Salvador, El Salvador  
Tel.: + 503 2509 0846  
Fax: + 504 232 4997

### En Honduras

Col. Matamoros, Avenida La Paz, Casa No. 2716,  
Tegucigalpa, Honduras  
Tel.: + 504 236 9233 + 504 236 7915  
Fax: + 504 232 4997

### En Perú

Alberto del Campo, 411 Magdalena del Mar,  
Lima 17, Perú  
Tel.: + 51 1 219 3100  
Fax: + 51 1 264 4722

### RAINFOREST ALLIANCE

#### En Estados Unidos de América:

665 Broadway, Suite 500  
New York, NY 10012-2331  
Tel.: +1 (212) 677-1900 Fax: +1 (212) 677-2187

#### En México:

Margarita Maza de Juárez #422  
Colonia Centro, C.P. 68000  
Oaxaca, Oaxaca  
Telefax: +52 (951) 502-6473

#### En Guatemala:

8ª Avenida 15-62, zona 10  
Ciudad de Guatemala  
Tel.: +502 2383-5757 Fax: +502 2383-5777

#### En Nicaragua:

Villa Fontana Sur, Club Terraza, Casa No 89  
2 cuadras al oeste, 2 cuadras al sur, ½ cuadra al oeste.  
Managua  
Telefax: +505 280-9490

### En Costa Rica:

Apdo. 11029-1000, San José  
Tel-Fax: +506/248-0493, 248-1170

### En Ecuador:

Hidalgo de Pinto N 805 y Mariano Echeverría  
Quito  
Tel.: +593 (2) 243-2087 Fax: +593 (2) 331-7318

### En Perú:

Calle Manco Inca 206, 2º Piso - Wanchaq  
Cuzco  
Tel.: +51 (84) 233-017

### COUNTERPART INTERNATIONAL

#### En Estados Unidos de América:

2345 Crystal Drive  
Suite 301 Arlington, VA 22202  
Phone & Fax: (703) 236-1200 (phone)  
(703) 412-5035 (fax)

#### En Guatemala:

1ª Calle 17-96 Zona 15  
Vista Hermosa II  
Guatemala, Guatemala  
Tel: +502 2369-1347 Fax: +502 2369-1643



