



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.

## **Consejo Global de Turismo Sostenible**

# **Criterios GSTC para Tour Operadores**

VERSION 3, 21 DICIEMBRE 2016

CON

## **Indicadores de Desempeño sugeridos**

### **Preámbulo**

Los Criterios Globales de Turismo Sostenible fueron creados para llegar a un entendimiento común en el mundo del turismo sostenible, y representan el mínimo que una empresa de turismo debe aspirar a alcanzar. Los criterios se organizan alrededor de cuatro temas: planificación eficaz para la sostenibilidad, maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local, fortalecimiento del patrimonio cultural y minimización de impactos negativos en el medio ambiente, aplicándose a toda la industria turística.

Los criterios se han elaborado y revisado para alinearse al Código de Estándares de ISEAL Alliance, organización que define las normas internacionales para desarrollar estándares de sostenibilidad en todos los sectores. Los criterios se revisan de cada 3 a 5 años. Los planes de revisiones y la inscripción anticipada para la participación del público en futuras revisiones están disponible en [www.gstccouncil.org](http://www.gstccouncil.org). El sitio Web también proporciona información del proceso e historia del desarrollo de los criterios.

Algunos de los usos de los criterios incluyen:

- Servir de base para certificaciones en sostenibilidad
- Servir de lineamientos básicos para que los negocios de cualquier tamaño se vuelvan más sostenibles, y ayudar a las empresas a escoger programas de turismo sostenible que cumplan con estos criterios globales.
- Facilitar el acceso al mercado para productos sostenibles, siendo una guía para que los viajeros y agencias de viaje escojan proveedores y programas de turismo sostenible.
- Ayudar a los consumidores a identificar programas y negocios sólidos en materia de turismo sostenible.
- Servir de común denominador para que los medios de comunicación reconozcan a los proveedores de turismo sostenible.
- Ayudar a los programas de certificación y otros programas voluntarios a asegurar que sus estándares cumplan con una línea base ampliamente aceptada.

- Ofrecer a los programas gubernamentales, no gubernamentales y privados un punto de partida para elaborar requerimientos de turismo sostenible.
- Servir de lineamientos básicos para entidades de educación y capacitación, tales como escuelas de hotelería y universidades.
- Demostrar liderazgo que inspire a otros a tomar acción.

Los criterios indican qué se debe hacer, no como se debe hacer, ni si se ha alcanzado la meta. Esto, se completa a través de indicadores de desempeño, de materiales educativos relacionados y el acceso a herramientas para su implementación, siendo todo ello complemento indispensable a los criterios del Consejo Global de Turismo Sostenible.

## **Aplicación de los Criterios**

Se recomienda aplicar los criterios en toda su extensión práctica en la medida de lo posible, a menos que en una situación específica los criterios no se apliquen y se justifique. En algunas circunstancias los criterios no se podrán aplicar a un producto turístico específico debido a la legislación local y condiciones ambientales, sociales, económicas y culturales del entorno. En el caso de microempresas turísticas y de propiedad comunitaria que tienen un impacto social, económico y ambiental, se reconoce que los recursos limitados pueden impedir la aplicación integral de los criterios.

Orientación adicional sobre los criterios se puede encontrar en los indicadores y glosario de apoyo publicado por el Consejo Global de Turismo Sostenible.

## **Indicadores de Desempeño**

Los indicadores de desempeño presentados aquí se han diseñado como directrices/lineamientos para medir el cumplimiento de los criterios globales de turismo sostenible por parte de los hoteles.

Este borrador de indicadores se actualizará periódicamente, a medida que se desarrolle nueva información. Si desea sugerir nuevos indicadores u otras mejoras, envíe sus sugerencias a [accreditationgstccouncil.org](mailto:accreditationgstccouncil.org).

## Combinación de indicadores y Criterios

Este documento comprende los Criterios e indicadores de desempeño:

| <b>GSTC CRITERIOS PARA LA INDUSTRIA</b>  | <b>INDICADORES PARA TOUR OPERADORES</b>   |
|--|---|
| <b>SECCIÓN A: Demostrar una efectiva gestión sostenible</b>  |   |
| <p><b>A1 Sistema de Gestión Sostenible</b></p> <p>La organización ha implementado un sistema de gestión sostenible en el largo plazo que se adecúa a su realidad y escala, considera los aspectos ambientales, sociales, culturales, económicos, de calidad, derechos humanos, salubridad, seguridad y gestión de riesgos y crisis, e impulsa una mejora continua.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. El sistema de gestión sostenible está documentado con claridad.</li> <li>b. El sistema de gestión sostenible cubre los aspectos medioambientales, sociales, culturales, económicos, de calidad, derechos humanos, salud y seguridad.</li> <li>c. El SG sostenible considera la gestión de riesgos y crisis</li> <li>d. Se tiene documentación que sustenta la implementación del SG sostenible.</li> <li>e. El SG sostenible comprende un proceso para monitorear la mejora continua del desempeño de la sostenibilidad.</li> </ul> |
| <p><b>A2 Cumplimiento Legal</b></p> <p>La organización cumple con toda la legislación y regulación local, nacional e internacional; incluyendo entre otras, los aspectos de salubridad, seguridad, derecho laboral y medio ambiente.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Se mantiene una lista actualizada de todos los requisitos legales aplicables.</li> <li>b. Los certificados y otros documentos acreditan el cumplimiento de todos los requisitos legales aplicables.</li> <li>c. Se entienden y cumplen los requerimientos/requisitos legales en todos los países donde se realizan operaciones.</li> </ul>  |
| <p><b>A3 Reporte y comunicación</b></p> <p>La organización comunica su política de sostenibilidad, acciones y desempeño a las partes interesadas, incluyendo los clientes, y busca su compromiso de apoyo.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Están disponibles los informes periódicos de desempeño de la sostenibilidad</li> <li>b. Las políticas y acciones de sostenibilidad se reportan a través de material de comunicación interna y externa.</li> <li>c. Las comunicaciones tienen mensajes que fomentan el apoyo de los consumidores y actores involucrados.</li> </ul>  |
| <p><b>A4 Compromiso del Personal</b></p> <p>El personal está comprometido con el desarrollo e implementación del sistema de gestión sostenible y recibe periódicamente capacitación sobre sus roles y responsabilidades en su entrega.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Se tiene evidencia disponible de la participación del personal en el SG sostenible.</li> <li>b. Están disponibles los registros de cursos y capacitaciones en el lugar de trabajo, con sus niveles de asistencia.</li> <li>c. Los materiales de capacitación y orientación del personal están disponibles en formato accesible (incluido el uso de idiomas minoritarios, cuando sea necesario).</li> <li>d. El personal posee certificados y calificaciones en disciplinas/habilidades relevantes.</li> </ul>                       |
| <p><b>A5 Experiencia del Cliente</b></p> <p>La satisfacción del cliente, incluyendo los aspectos de sostenibilidad, se monitorean y aplican medidas correctivas.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Se cuenta con un sistema de retroalimentación de clientes con análisis de resultados.</li> <li>b. Se registran comentarios negativos y respectivas respuestas.</li> <li>c. Hay evidencia de acciones correctivas implementadas.</li> <li>d. Los comentarios/opiniones de los clientes se entregan a las empresas de turismo y destinos visitados.</li> </ul>  |

**GSTC Criterio Industria Tour Operadores**

|  |   |
|--|---|
| <p><b>A6 Promoción precisa</b></p> <p>Los materiales promocionales y las comunicaciones de marketing son precisas y transparentes con respecto a la organización y sus productos y servicios, incluyendo las declaraciones de sostenibilidad. No promete más de lo que ofrece.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Las imágenes utilizadas en la promoción son de experiencias reales que se ofrecen y de los lugares visitados por los clientes.</li> <li>b. El marketing de vida silvestre y eventos culturales no contempla avistamiento que no se puedan garantizar.</li> <li>c. Las declaraciones de sostenibilidad se basan en registros históricos de desempeño.</li> </ul>   |
| <p><b>A7 Construcción e Infraestructura</b></p> <p>La planificación, locación, diseño, construcción, renovación, operación y demolición de edificios e infraestructura...</p>  | <p>Los indicadores para los criterios A7 se relacionan con los edificaciones e infraestructura que pertenecen y son operados por la organización o sobre los cuales tienen influencia / control directo.</p>  |
| <p><b>A7.1 Cumplimiento</b></p> <p>Cumplen con los requisitos de zonificación, las leyes relacionadas a áreas protegidas y sensibles, y consideraciones del patrimonio.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Se demuestra conocimiento y cumplimiento de las leyes relacionadas con el uso de tierras y actividades en el área local.</li> <li>b. Todas las licencias y permisos requeridos están actualizados.</li> <li>c. Se demuestra conocimiento y cumplimiento de los planes y lineamientos de gestión de áreas no reglamentarias (por ejemplo, para zonas particulares, diseños, etc.)</li> </ul>   |
| <p><b>A7.2 Impacto e Integridad</b></p> <p>Tienen en cuenta la capacidad e integridad del entorno natural y cultural.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La selección del sitio, el diseño y acceso han tomado en cuenta el impacto visual, el paisaje, el patrimonio cultural y natural.</li> <li>b. La selección del sitio, el diseño y acceso han tomado en cuenta la protección de áreas sensibles biológicamente y la capacidad asimilativa de los ecosistemas.</li> <li>c. La integridad del patrimonio arqueológico, cultural y sagrado se ha preservado.</li> <li>d. La integridad y conectividad de los sitios naturales y áreas protegidas se ha preservado.</li> <li>e. Las especies amenazadas o protegidas no han sido desplazados y el impacto en todos los hábitats de vida silvestre se han minimizado y mitigado.</li> <li>f. Los cursos de agua/cuencas hidrográficas/humedales no han sido alterados y la escorrentía se reduce en medida de lo posible, y cualquier residuo es capturado o canalizado y filtrado.</li> <li>g. Se han evaluado y abordado los factores de riesgo (incluido el cambio climático, los fenómenos naturales y la seguridad de los visitantes)</li> <li>h. La evaluación de impacto (incluido los impactos acumulativos) se ha realizado y documentado <b>como</b> corresponde.</li> </ul> |
| <p><b>A7.3 Materiales y Prácticas sostenibles</b></p> <p>Usa materiales y aplica técnicas locales apropiadas y sostenibles</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Los materiales, técnicas y artesanías locales se han utilizado en edificios y diseños, donde sea posible y apropiado.</li> <li>b. Plantas nativas y endémicas obtenidas de fuentes sostenibles se han usado en paisajismo y decoración, evitando especies exóticas o invasoras.</li> <li>c. Las plantas han sido seleccionadas por su habilidad de tolerar condiciones predominantes, por ejemplo, las plantas tolerantes a la sequía.</li> <li>d. Se ha utilizado diseño sostenible, materiales y técnicas de construcción sostenibles en las instalaciones con una certificación adecuada, siempre que fuera posible.</li> <li>e. Los desechos de la construcción se clasifican y eliminan de manera ambientalmente apropiada.</li> </ul>   |

|   |   |
|---|---|
| <p><b>A7.4 Acceso para todos</b></p> <p>...provee acceso e información para las personas con necesidades especiales, según corresponda.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Los sitios, edificios y actividades son accesibles para personas con discapacidad física y otras necesidades especiales, de acuerdo con la naturaleza de la operación.</li> <li>b. Se brinda información clara y precisa sobre el nivel de accesibilidad</li> <li>c. La accesibilidad está certificada o verificada por expertos / organismos pertinentes.</li> </ul>   |
| <p><b>A8 Derechos de propiedad y agua dulce</b></p> <p>La adquisición por parte de la organización de derechos sobre el agua, los terrenos y la adquisición de propiedad son legales, cumplen con los derechos comunitarios e indígenas, e incluye su consentimiento informado, previo y libre; y no requiere de reasentamiento involuntario.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. En los sitios pertenecientes y operados por la organización o sobre los cuales tiene influencia / control directo, se documentan los derechos de propiedad y tenencia de la tierra.</li> <li>b. Los derechos de uso y acceso a recursos claves, incluyendo tierras y agua, están documentados cuando corresponda.</li> <li>c. Hay evidencia documental de comunicaciones, consultas y compromiso con las comunidades locales e indígenas.</li> <li>d. La evidencia del consentimiento libre, previo e informado de las comunidades locales está documentado, cuando sea relevante (mostrando que no hubo proceso de reasentamiento involuntario o adquisición de tierras).</li> </ul> |
| <p><b>A9 Información e Interpretación</b></p> <p>La organización brinda información e interpretación del entorno natural, cultura local y patrimonio cultural, además de una explicación del comportamiento adecuado durante la visita a las áreas naturales, culturas vivas y sitios de patrimonio cultural.</p>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. El material de información e interpretación sobre el patrimonio natural y cultural del área local están disponible y se proporcionan a los clientes.</li> <li>b. El personal está informado y capacitado sobre el patrimonio natural y cultural de las áreas visitadas.</li> <li>c. Se proporciona información a los clientes sobre el comportamiento adecuado que se debe tener en el área visitada.</li> </ul>  |
| <p><b>A10 Compromiso con el Destino</b></p> <p>La organización está involucrada en la planificación y gestión sostenible del Destino, donde exista ésta oportunidad.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La organización está en contacto con la Organización de Gestión de Destino local u organismo equivalente del lugar donde tiene mayor actividad.</li> <li>b. La organización participa en reuniones de planificación y gestión, y en actividades con el turismo sostenible de los destinos donde tiene mayor actividad.</li> </ul>   |

| <b>SECCIÓN B: Maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local y minimización de los impactos negativos</b>  |   |
|--|---|
| <p><b>B1 Apoyo a la Comunidad</b></p> <p>La organización apoya activamente iniciativas de infraestructura local y de desarrollo social comunitario. Algunos ejemplos de iniciativas incluyen, educación, capacitación, salud, saneamiento y proyectos que abordan los impactos del cambio climático.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La organización apoya iniciativas con comunidades locales en áreas donde es particularmente activa.</li> <li>b. El nivel y la naturaleza de las contribuciones realizadas en los planes de la comunidad local son registrados.</li> <li>c. Al seleccionar a proveedores de servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la organización favorece a aquellos que se relacionan y brindan apoyo a las comunidades locales.</li> </ul>   |
| <p><b>B2 Empleo Local</b></p> <p>Los residentes locales reciben igualdad de oportunidades de empleo y desarrollo profesional, incluyendo puestos gerenciales.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La organización busca brindar oportunidades de empleo en sus operaciones y actividades a los residentes locales.</li> <li>b. La organización monitorea el nivel y la proporción del empleo que brinda a los residentes locales.</li> <li>c. La capacitación es ofrecida a residentes locales para mejorar sus oportunidades de empleo.</li> <li>d. Al seleccionar a proveedores de servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la organización favorece a aquellos que se relacionan y brindan apoyo a las comunidades locales.</li> </ul>   |
| <p><b>B3 Compras Locales</b></p> <p>Cuando se compran y se ofrecen productos y servicios, la organización da prioridad a proveedores locales y de comercio justo, siempre que estén disponibles y sean de calidad satisfactoria</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La organización realiza auditorias regulares de sus recursos o fuentes de suministro de bienes y servicios.</li> <li>b. Al seleccionar a los proveedores de servicios y productos / experiencias para incluirlos en los programas, la organización favorece a aquellos que son de propiedad local y operan localmente.</li> </ul>   |
| <p><b>B4 Emprendedores locales</b></p> <p>La organización apoya a emprendedores locales en el desarrollo y venta de productos y servicios sostenibles que provienen del entorno natural, cultural e histórico de la zona.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La organización brinda asesoría y apoyo a los proveedores de servicios locales con los que se relaciona, respecto a la calidad y sostenibilidad de sus servicios.</li> <li>b. Se consideran las oportunidades de negocios mixtos (joint venture) y asociaciones con emprendedores locales cuando sea apropiado</li> </ul>   |
| <p><b>B5 Explotación y acoso</b></p> <p>La organización ha implementado una política contra la explotación comercial, sexual o cualquier otra forma de explotación o acoso, particularmente de niños, niñas, adolescentes, mujeres, minorías y otros grupos vulnerables.</p>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La organización tiene una política documentada contra la explotación y el acoso a grupos vulnerables.</li> <li>b. Se adoptan medidas para comunicar e implementar la política.</li> <li>c. La organización colabora con la comunidad local, en los destinos donde es particularmente activa, en el trabajo contra la explotación y el acoso.</li> <li>d. Se tiene registro de las edades de los empleados y muestran ausencia de cualquier forma de trabajo infantil (según lo define la OIT).</li> <li>e. La organización apoya medidas contra el turismo sexual infantil.</li> <li>f. No se contratan ni visitan prestadores de servicios y locales donde exista evidencia de posible explotación.</li> </ul> |



## **GSTC Criterio Industria Tour Operadores**

|   |  |
|---|--|
| <p><b>B6 Igualdad de oportunidades</b></p> <p>La organización ofrece igualdad de oportunidades de empleo, incluso en puestos gerenciales, sin discriminación de género, raza, religión, discapacidad u otras.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La organización ha identificado grupos en riesgo de discriminación, incluidas las mujeres y minorías locales.</li> <li>b. La proporción de empleados de dichos grupos es monitoreada.</li> <li>c. La promoción interna incluye miembros de dichos grupos.</li> </ul>   |
| <p><b>B7 Trabajo Decente / justo</b></p> <p>Los derechos laborales se respetan, se proporciona un entorno de trabajo seguro y los empleados reciben por lo menos un salario digno. Los empleados tienen acceso a capacitación continua, experiencia y oportunidades de crecimiento.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La organización demuestra conocimiento y cumplimiento con los estándares y regulaciones internacionales de empleo.</li> <li>b. Los niveles salariales son monitoreados y revisados regularmente en comparación con las normas para un salario digno en los países de empleo.</li> <li>c. Los registros de capacitación se guardan para todo el personal, mostrando el nivel y la frecuencia de la capacitación recibida.</li> <li>d. Los contratos de los empleados demuestran el apoyo en atención médica y el seguro social.</li> <li>e. Se proveen instalaciones de agua, saneamiento e higiene para todos los trabajadores en el lugar.</li> <li>f. Se monitorea la satisfacción del empleado.</li> <li>g. Se tiene un mecanismo para que los empleados presenten sus reclamos.</li> </ul> |
| <p><b>B8 Servicio Comunitario</b></p> <p>Las actividades de la organización no ponen en peligro la prestación de servicios básicos, tales como alimentos, agua, energía, salud y saneamiento, de las comunidades vecinas.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La organización supervisa el impacto de disponibilidad de servicios locales en las principales áreas de operación/ visitadas.</li> <li>b. Se tiene un mecanismo de comunicación para que la comunidad local presente sus reclamos y retroalimentación, en las principales áreas de operación/visitadas.</li> <li>c. Cualquier reducción en la disponibilidad de servicios básicos para las comunidades locales como resultado de las actividades de la organización es atendido.</li> </ul>  |
| <p><b>B9 Forma de vida local</b></p> <p>Las actividades de la organización no afectan negativamente el acceso local a las diferentes formas de ganar la vida, incluyendo el uso de recursos hídricos y de territorios, servidumbre de paso, transporte y vivienda.</p>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. El acceso local a los medios de subsistencia se considera en las decisiones de desarrollo y operaciones.</li> <li>b. Existe un mecanismo de comunicación para que las comunidades locales informen cualquier caso de acceso limitado a los medios de subsistencia local en las principales áreas de operación/visita.</li> </ul>   |

| <b>SECCIÓN C: Maximización de beneficios para el patrimonio cultural y minimización de impactos negativos</b>   |   |
|---|---|
| <p><b>C1 Interacción Cultural</b></p> <p><b>La organización sigue buenas prácticas internacionales y nacionales, así como directrices acordadas localmente para la gestión y promoción de visitas a comunidades indígenas y sitios cultural o históricamente sensibles, con la finalidad de minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios locales y satisfacción de los visitantes.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La organización demuestra conocimiento y cumplimiento de las buenas prácticas internacionales, nacionales y locales existentes para las visitas turísticas a sitios culturales y comunidades indígenas.</li> <li>b. La organización se involucra con la comunidad y los lugares turísticos en la revisión de directrices, en la creación y el acuerdo de nuevos lineamientos, si es necesario.</li> <li>c. Los lineamientos se usan y se comunican efectivamente.</li> <li>d. Se han implementado medidas especiales para impedir interacción inapropiada con los niños.</li> <li>e. La organización participa y apoya la capacitación y el uso de guías locales.</li> <li>f. Se tiene en cuenta la capacidad y la fragilidad de los sitios y las comunidades, y los niveles de presión sobre ellos, al momento de determinar el tamaño, la frecuencia y tiempo de visita de los grupos.</li> <li>g. Los comentarios de las comunidades locales y los visitantes se fomentan y se toman en cuenta.</li> </ul> |
| <p><b>C2 Protección del Patrimonio Cultural</b></p> <p><b>La organización contribuye a la protección, preservación y mejora de propiedades locales, sitios y tradiciones con significado histórico, arqueológico, cultural y espiritual, sin impedir el acceso de los residentes locales a ellos.</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La organización da y registra las contribuciones monetarias realizadas para la protección del patrimonio cultural en las principales áreas de operación/visita.</li> <li>b. La organización brinda apoyo en especies u otros para la protección del patrimonio cultural en las principales áreas de operación/visita.</li> <li>c. La organización garantiza que sus actividades no impidan el acceso de la comunidad local a los sitios.</li> </ul>   |
| <p><b>C3 Presentación de la Cultura y el Patrimonio</b></p> <p><b>La organización valora e incorpora los elementos auténticos locales de la cultura tradicional y contemporánea en las operaciones, diseño, decoración, gastronomía o tiendas, respetando los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Los lugares visitados y las experiencias ofrecidas brindan una auténtica experiencia de la cultura y patrimonio local.</li> <li>b. La cultura viva y las tradiciones están presentes en la gastronomía, las ventas, eventos y otros servicios ofrecidos.</li> <li>c. Los derechos de autor y propiedad intelectual se han respetado y se han obtenido los permisos necesarios.</li> <li>d. Se ha buscado la opinión de la comunidad local para la presentación del patrimonio cultural local.</li> </ul>  |

**C4 Piezas / artefactos**

**Las piezas o artefactos históricos y arqueológicos no se venden, comercializan ni exhiben, excepto cuando sea permitido por la legislación local e internacional.**

- a. Cualquier uso de piezas/artefactos es transparente, y/o documentado y registrado.
- b. Cuando se usen las piezas/artefactos, se han identificado las leyes y estatutos que permitan dicho uso.
- c. Los visitantes son prevenidos de mover o dañar las piezas.

| <b>SECCIÓN D: Maximización de los beneficios al ambiente y minimización de los impactos negativos</b>  |  |
|--|--|
| <b>D1 Conservación de los recursos</b>   |  |
| <p><b>D1.1 Compras preferiblemente ambientales</b></p> <p>Las políticas de compra favorecen a los proveedores y productos ambientalmente sostenibles, incluyendo los bienes de capital, alimentos, bebidas, materiales de construcción y consumibles.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Se tiene una política ambiental de compras documentada.</li> <li>b. Se da preferencia a productos y proveedores con certificaciones ambientales, en particular con respecto a aquellos de madera, papel, pescado, otros alimentos y productos silvestres.</li> <li>c. Cuando no exista disponibilidad de productos y proveedores certificados, se considera el origen y los métodos de crecimiento o producción.</li> <li>d. Especies amenazadas no se usan o venden.</li> <li>e. Los proveedores de servicios y otros operadores seleccionados e incluidos en los tours tienen certificación ambiental / de sostenibilidad, siempre que sea posible.</li> <li>f. Cuando no hay empresas certificadas disponibles, se considera el desempeño de sostenibilidad de los prestadores de servicios y se comunican e implementan las mejoras requeridas.</li> </ul>   |
| <p><b>D1.2 Compra eficiente</b></p> <p>La organización gestiona cuidadosamente la compra de bienes/artículos descartables y consumibles, incluyendo alimentos, con la finalidad de minimizar los residuos.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Se favorece la compra de bienes reutilizables, retornables y reciclados.</li> <li>b. La compra y uso de bienes consumibles y desechables se monitorean y gestionan.</li> <li>c. Se evitan los envases innecesarios (especialmente de plástico) comprando a granel o al por mayor cuando sea apropiado.</li> </ul>  |
| <p><b>D1.3. Conservación de la energía</b></p> <p>El consumo de energía se mide según el tipo y se toman las medidas necesarias para minimizar el consumo general. La organización realiza esfuerzos para aumentar el uso de energía renovable.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La energía utilizada en las operaciones de la organización y aquellas sobre las cuales tiene influencia / control directo se monitorea y gestiona.</li> <li>b. Se favorecen las fuentes de energía renovable y se monitorea y gestiona la proporción de energía renovable en el suministro total de energía.</li> <li>c. Se usan equipos y prácticas para minimizar el uso de energía.</li> <li>d. Se han establecido metas para reducir el consumo de energía</li> <li>e. El personal y los visitantes reciben directrices sobre cómo minimizar el consumo de energía.</li> </ul>   |
| <p><b>D1.4. Conservación del agua</b></p> <p>El riesgo asociado al agua se evalúa, el consumo del agua se mide según su tipo y se toman las medidas necesarias para minimizar su consumo general. Las fuentes de agua son sostenibles y no afectan negativamente los flujos ambientales. En áreas de alto riesgo hídrico, se identifican y persiguen objetivos de administración de agua de acuerdo con el contexto.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. El riesgo asociado al agua en los principales destinos visitados ha sido evaluado y documentado.</li> <li>b. En los destinos visitados donde se ha evaluado el riesgo asociado al agua como alto, se han determinado objetivos de administración de agua.</li> <li>c. El agua utilizada en las operaciones de la organización y aquellas sobre las cuales tiene influencia / control directo es monitoreada y administrada.</li> <li>d. Se utilizan equipos y prácticas para minimizar el consumo de agua</li> <li>e. El agua proviene de una fuente legal y sostenible que no se ha afectado previamente, y que ha futuro tampoco es probable que sean afectados los flujos ambientales.</li> <li>f. Se consideran los impactos acumulativos del turismo en la localidad, que afectan las fuentes de agua.</li> <li>g. Se tienen metas para reducir el consumo de agua.</li> <li>h. El personal y los visitantes reciben orientación para minimizar el consumo del agua.</li> </ul> |

| <b>D2 Reducción de la Contaminación</b>   |  |
|---|--|
| <p><b>D2.1 Emisión de gases de efecto invernadero</b></p> <p>La organización identifica y calcula en lo posible, las emisiones de gases de efecto invernadero provenientes de todas las fuentes controladas por ella e implementa procedimientos para evitarlas o minimizarlas. Se promueve la compensación de las emisiones restantes.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Las emisiones totales directas e indirectas totales de gases de efecto invernadero de las operaciones de la organización y aquellas sobre las cuales tiene influencia / control directo son monitoreadas y gestionadas.</li> <li>b. Las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero se monitorean y gestionan.</li> <li>c. Se toman acciones para evitar y reducir las emisiones anuales significativas de todas las fuentes controladas por la organización</li> <li>d. Se toman acciones para fomentar que los proveedores de productos y servicios eviten y reduzcan significativas emisiones anuales</li> <li>e. Los mecanismos de compensación de carbono se usan cuando es viable.</li> </ul>   |
| <p><b>D2.2. Transporte</b></p> <p>La organización busca reducir las necesidades de transporte y promueve activamente el uso de alternativas más limpias y eficientes por parte de los clientes, personal y proveedores, y en sus propias operaciones.</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cuando sea práctico y factible, se utilizan las opciones de transporte más limpias y eficientes para brindar los programas de excursiones.</li> <li>b. Se proporciona y promueve información de opciones de transporte alternativo (amigable con el medio ambiente), cuando estén disponibles.</li> <li>c. Se provee y facilita opciones de transporte alternativo (por ejemplo, alquiler de bicicletas, autos compartidos, recogidas) para los visitantes y el personal.</li> <li>d. Se favorecen mercados a los cuales se accede a través de opciones de transporte más cortas y sostenibles.</li> <li>e. Se prefieren proveedores locales y busca minimizar el uso de transporte en las operaciones diarias.</li> </ul>   |
| <p><b>D2.3 Aguas residuales</b></p> <p>Las aguas residuales incluidas las aguas grises son tratadas eficazmente, y solo se reutilizan o descargan al ambiente, de manera segura, sin efectos adversos para la población local o el medio ambiente.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La organización conoce el sistema de tratamiento de aguas residuales de los principales destinos visitados, y busca influir en su mejora cuando sea necesario y viable.</li> <li>b. Las aguas residuales producto de las operaciones de la organización y de aquellas sobre las que tiene influencia directa/control se vierten a un sistema de drenaje municipal o gubernamental autorizado, si está disponible.</li> <li>c. Si no se dispone de tratamiento adecuado de aguas residuales municipal, existe un sistema en el lugar para tratar las aguas residuales (que cumpla con los requisitos internacionales de calidad para el manejo de aguas residuales) que asegure que no cause efectos adversos en la población local y el medio ambiente.</li> </ul> |
| <p><b>D2.4. Residuos sólidos</b></p> <p>Los residuos sólidos, incluidos los desperdicios de alimentos, se miden y se implementan mecanismos para reducir los desechos. Cuando la reducción no es posible, se reutilizan o reciclan. La</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La organización conoce las gestiones de residuos sólidos en los principales destinos visitados, y busca influir en su mejora cuando sea necesario y viable.</li> <li>b. Se implementa un plan de gestión de residuos sólidos para las operaciones de la organización y de aquellas sobre las cuales tiene influencia/control directo.</li> </ul>   |

|   |   |
|---|---|
| <p><b>disposición de cualquier desecho remanente produce efectos adversos para la población local o el ambiente.</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>c. El plan de manejo de residuos sólidos incluye acciones para reducir, separar y reutilizar o reciclar el desperdicio de alimentos cuando corresponda.</li> <li>d. La eliminación de residuos es a través de instalaciones administradas o aprobadas por el gobierno y se tiene evidencia de que ésta no tiene impacto negativo en el ambiente o la población local.</li> <li>e. La disposición de residuos sólidos se miden según su tipo y se establecen metas para minimizar los desechos sólidos no desviados.</li> <li>f. Se brindan directrices a los clientes, al personal y proveedores de productos y servicios sobre como minimizar los residuos</li> </ul>   |
| <p><b>D2.5 Sustancias Nocivas</b></p> <p><b>El uso de sustancias nocivas, incluyendo pesticidas, pinturas, desinfectantes de piscina, y materiales de limpieza se minimiza y se reemplazan con productos o procesos inocuos, cuando éstos se encuentren disponibles. Todo almacenamiento, uso, manejo y disposición de químicos se manejan apropiadamente.</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Se ha realizado un inventario de sustancias nocivas y se mantienen hojas de datos de seguridad de materiales (MSDS).</li> <li>b. Se han tomado <u>acciones</u> para obtener alternativas más amigables con el medio ambiente.</li> <li>c. Los productos químicos, especialmente los que están en grandes cantidades, se almacenan y manipulan de acuerdo con estándares apropiados.</li> <li>d. Se informa con anticipación a los visitantes para evitar el uso de útiles personales y otras sustancias que pueden considerarse perjudiciales para el entorno local (como protectores solares tóxicos y repelentes).</li> </ul>   |
| <p><b>D2.6 Minimizar la contaminación</b></p> <p><b>La organización implementa prácticas para minimizar la contaminación causada por ruido, iluminación/luz, escorrentía, erosión, sustancias que agotan la capa de ozono y contaminantes de aire, agua y suelo.</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Las fuentes potenciales de contaminación cubiertas en el criterio han sido revisadas e identificadas.</li> <li>b. Las fuentes potenciales de contaminación cubiertas en el criterio son monitoreadas.</li> <li>c. Se toman acciones para minimizar y, cuando sea posible, eliminar la contaminación de las fuentes cubiertas en el criterio.</li> </ul>   |
| <p><b>D3 Conservación de la biodiversidad, ecosistemas y paisajes</b></p>   |   |
| <p><b>D3.1 Conservación de la biodiversidad</b></p> <p><b>La organización apoya y contribuye a la conservación de la biodiversidad, incluyendo la gestión adecuada de su propiedad. Se presta especial atención a las áreas naturales protegidas y zonas con alto valor de biodiversidad. Cualquier perturbación de los ecosistemas naturales se minimiza, rehabilita y se efectúa una contribución</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La organización demuestra conocimiento sobre las áreas naturales protegidas y áreas con gran valor de biodiversidad en los lugares visitados.</li> <li>b. La organización proporciona y registra el apoyo económico otorgado para la conservación de la biodiversidad en las principales áreas visitadas.</li> <li>c. La empresa proporciona y registra el apoyo en especie u otro tipo para la conservación de la biodiversidad en las principales áreas de operación/visita.</li> <li>d. Las propiedades que pertenecen y son operadas por la organización, así como aquellas sobre las que tiene influencia/control directo son gestionadas de manera activa para el apoyo a la conservación de la biodiversidad.</li> <li>e. La organización es consciente y mitiga actividades que pueden perturbar la vida silvestre y los hábitats.</li> </ul> |

### GSTC Criterio Industria Tour Operadores

|  |  |
|--|--|
| <p><b>compensatoria a la gestión de la conservación.</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>f. Se realiza compensación donde haya ocurrido alguna perturbación.</li> <li>g. Se toman acciones para fomentar el apoyo de los visitantes a la conservación de la biodiversidad.</li> <li>h. La organización colabora con ONGs conservacionistas locales en las principales áreas de visita donde opera.</li> </ul>  |
| <p><b>D3.2. Especies Invasoras</b></p> <p><b>La organización toma medidas para evitar que se introduzcan especies invasivas. Las especies nativas se usan para el paisajismo y restauración, cuando es posible, principalmente en espacios naturales.</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Las propiedades que pertenecen y son operadas por la organización, así como aquellas sobre las que tiene influencia/control directo son monitoreadas con relación a la presencia de cualquier especie invasora.</li> <li>b. Se toman acciones para asegurar que no se introduzcan ni se propaguen especies invasoras.</li> <li>c. Se implementa un programa para erradicar y controlar las especies invasoras.</li> <li>d. Se revisa el acondicionamiento paisajístico de los sitios para considerar el uso de especies nativas.</li> </ul>  |
| <p><b>D3.3. Visita a áreas naturales</b></p> <p><b>La organización sigue directrices apropiadas para la gestión y promoción de visitas a sitios naturales, con la finalidad de minimizar los impactos negativos y maximizar la satisfacción del visitante.</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La organización conoce y cumple con los lineamientos existentes para visitas turísticas a sitios naturales.</li> <li>b. Se utilizan los lineamientos para conducir las visitas e informar a los visitantes.</li> <li>c. La organización colabora con organismos locales de conservación para establecer/identificar problemas relacionados con las visitas a sitios específicos.</li> <li>d. La organización participa en/ apoya las capacitaciones y uso de guías locales en los sitios naturales.</li> <li>e. Se tiene en cuenta la capacidad y fragilidad de los sitios naturales, y los niveles de presión sobre ellos, al momento de determinar el tamaño, frecuencia y tiempo de visita de los grupos.</li> <li>f. Se fomentan los comentarios de las comunidades locales y toman acciones al respecto.</li> </ul>   |
| <p><b>D3.4. Interacción con Especies Silvestres</b></p> <p><b>Las interacciones con las especies silvestres que deambulan libres, deben tener en cuenta los impactos acumulativos del turismo, no deben ser invasivas y deben gestionarse de manera responsable para evitar efectos adversos en las especies afectadas, en su viabilidad y el comportamiento de las poblaciones en su hábitat.</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La organización conoce y cumple con las regulaciones y lineamientos locales, nacionales e internacionales existentes relacionados con la interacción con la vida silvestre, incluyendo la observación de éstos.</li> <li>b. La organización colabora con el desarrollo y la implementación de códigos y lineamientos locales para la interacción con la vida silvestre, incluyendo la observación de la vida silvestre, según requiera, basándose en la asesoría de expertos en vida silvestre.</li> <li>c. La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones locales, nacionales e internacionales referentes a la interacción con la vida silvestre incluyendo la observación de éstos.</li> <li>d. Las interacciones directas, en particular alimentar, no deberían permitirse, a menos que estén específicamente autorizadas por normas internacionales aceptadas o, cuando no se disponga de normas, guiadas por asesores independientes expertos en vida silvestre.</li> <li>e. Se toman acciones para minimizar la perturbación de la vida silvestre.</li> </ul> |

**GSTC Criterio Industria Tour Operadores**

|   |  |
|---|--|
|   | <p>f. Los impactos en el bienestar de la vida silvestre son monitoreados regularmente y abordados.</p>   |
| <p><b>D3.5. Bienestar Animal</b></p> <p><b>Ninguna especie silvestre animal se adquiere, cría o mantiene en cautiverio, excepto por personas debidamente autorizadas y equipadas, o para actividades debidamente reguladas en cumplimiento con la legislación local e internacional. El mantenimiento, cuidado o manipulación de animales silvestres y domésticos deberá cumplir con los más altos estándares de protección animal.</b></p> | <p>a. La organización conoce y cumple con las leyes y regulaciones relacionadas con la vida silvestre en cautiverio.</p> <p>b. Se implementan los lineamientos existentes para actividades turísticas específicas que involucran la vida silvestre en cautiverio.</p> <p>c. El personal responsable de la vida silvestre en cautiverio tiene las calificaciones y experiencia apropiadas, y tiene las licencias correspondientes.</p> <p>d. La organización conoce y cumple con las leyes y regulaciones relevantes relacionadas con el bienestar animal.</p> <p>e. La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones relevantes sobre vida silvestre en cautiverio y bienestar animal.</p> <p>f. Hay una inspección regular de las condiciones de la vida silvestre en cautiverio y su mantenimiento.</p> <p>g. Hay una inspección regular de las condiciones de los animales domésticos, su mantenimiento y manejo.</p> |
| <p><b>D3.6 Recolección y comercio de vida silvestre</b></p> <p><b>Las especies silvestres no se recolectan, consumen, exhiben, venden o comercializan, excepto cuando se haga como parte de una actividad regulada que asegure su uso sostenible, y de acuerdo al cumplimiento con la legislación local e internacional.</b></p>  | <p>a. La organización conoce y cumple con las leyes y regulaciones relacionadas con la recolección y el comercio de vida silvestre.</p> <p>b. La organización asegura que todos los servicios provistos y sitios visitados cumplen con las normas y regulaciones relacionadas con la recolección y el comercio de vida silvestre.</p> <p>c. Los visitantes son informados sobre las regulaciones concernientes a la recolección, el consumo y el comercio de vida silvestre, y de la necesidad de evitar la compra de productos / recuerdos/souvenirs ilegales obtenidos de especies de vida silvestre amenazadas, notificadas por la UICN o la CITES.</p> <p>d. Cuando la actividad de caza es legal, forma parte de un enfoque de conservación de base científica, administrado adecuadamente y estrictamente aplicado.</p>  |