

## **Los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Hoteles y Tour Operadores** *Versión 2, 23 febrero 2012*

### **Preámbulo**

El turismo sostenible va en aumento: la demanda de parte de consumidores crece, los proveedores de servicios turísticos están desarrollando programas verdes y gobiernos están estableciendo nuevas políticas para incentivar las prácticas sostenibles en el turismo. ¿Pero qué quiere decir “turismo sostenible”? ¿Cómo se le puede medir y demostrar con credibilidad, para fomentar la confianza del consumidor, promover la eficiencia y combatir las aseveraciones falsas?

Los Criterios Globales de Turismo Sostenible resultan de un esfuerzo para llegar a un entendimiento común del turismo sostenible y significan el mínimo a que una empresa turística debe aspirar. Se organizan alrededor de cuatro temas: planificación eficaz para la sostenibilidad; maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad local; mejorar el patrimonio cultural; y reducir impactos negativos sobre el ambiente. Aunque los criterios se orientan inicialmente para el uso parte de los sectores de hoteles y operadores de turismo, tienen aplicabilidad para la totalidad de la industria turística.

Los criterios son parte de la respuesta de la comunidad del turismo para ocuparse de los desafíos mundiales que presentan las Metas de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas. La mitigación de la pobreza y la sostenibilidad ambiental – incluyendo el cambio climático – son dos de los principales temas transversales que se abordan mediante los criterios.

A partir del 2007, una coalición de 27 organizaciones – La Coalición para los Criterios Globales de Turismo Sostenible – se unió para desarrollar los criterios. Desde entonces, han contactado a más de 80.000 partes interesadas, analizado más de 4.500 criterios de más de 60 normas de certificación y directrices voluntarias, y han recibido comentarios de más de mil quinientos individuos.

La primera versión de los criterios fue lanzado en octubre de 2008 y estaba disponible para hacer comentarios en público hasta abril de 2011. El Consejo Global de Turismo Sostenible revisó todos los comentarios recibidos, respondió a cada uno, y revisó los criterios en consecuencia. Los criterios revisados estaban disponibles para comentarios del público y la revisión de 15 julio-15 octubre 2011 en Inglés, francés, español y mandarín. Una vez más todos los comentarios fueron revisados y abordados, para producir esta versión 2 de los Criterios Globales de Turismo Sostenible para hoteles y tour operadores. La próxima revisión tendrá lugar en 2016. Los Criterios de Turismo Sostenible son administrados por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC).

Algunos de los usos anticipados de los criterios incluyen:

- Constituir las directrices básicas para que las empresas de cualquier tamaño se vuelvan más sostenibles y ayudar a las empresas escoger programas de turismo sostenible que cumplen con estos criterios globales;
- Brindar orientación a las agencias de viajes cuando seleccionen proveedores y programas de certificación sostenibles;
- Ayudar a los consumidores a identificar programas y empresas sólidos de turismo sostenible.

- Servir de común denominador para que los medios de información reconozcan a los proveedores de turismo sostenible;
- Ayudar a los programas de certificación y otros programas voluntarios a cerciorarse de que, como mínimo, sus normas cumplan con una línea base ampliamente aceptada;
- Ofrecer a los programas gubernamentales, no- gubernamentales y privados un punto de partida para elaborar requisitos de turismo sostenible.
- Servir de directrices fundamentales para las entidades de educación y capacitación, como escuelas de hotelería y universidades.

Los criterios indican lo **qué** se debe hacer, no **cómo** se debe hacer, ni cómo saber si se ha alcanzado la meta. Esta es la función de los indicadores de desempeño, asociados con materiales educativos y el acceso a las herramientas de implementación, todos los cuales son un complemento indispensable de los criterios de turismo sostenible.

La Coalición concibe los Criterios Globales de Turismo Sostenible como el principio de un proceso para lograr que la sostenibilidad sea la práctica normativa en todas las formas del turismo.

### **Aplicación**

Se recomienda que se apliquen todos los criterios en la mayor medida de lo posible, a menos que para una situación específica el criterio no es aplicable y esto se justifica. Puede haber circunstancias en las que un criterio no es aplicable a un producto turístico específico, dadas las condiciones regulatorias, ambientales, sociales, económicos o culturales locales. En el caso de las empresas turísticas micro y propiedad de la comunidad que tienen una pequeña huella social, económico y ambiental, se reconoce que los recursos limitados pueden impedir la aplicación integral de todos los criterios.

Nuevas orientaciones en estos criterios se puede encontrar desde los indicadores y glosario de apoyo, que se publican por el Consejo Global de Turismo Sostenible.

## Los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Hoteles y Tour Operadores

### A. Demostrar una gestión sostenible eficaz.

- A.1. La organización ha implementado un sistema de gestión de la sostenibilidad en el largo plazo que se adecúa a su realidad y escala y que considera temas ambientales, sociales, culturales, de calidad, salubridad y seguridad.
- A.2. La organización cumple con toda la legislación y los reglamentos pertinentes, locales a internacionales (entre ellos, los aspectos laborales, ambientales, de salubridad y de seguridad).
- A.3. Todo el personal recibe capacitación periódica relacionada con su función en la gestión de las prácticas ambientales, sociales, culturales, de salud y de seguridad.
- A.4. Se mide la satisfacción de los clientes, incluso sobre aspectos de sostenibilidad, y se toman las medidas correctivas cuando es apropiado.<sup>1</sup>
- A.5. Los materiales promocionales son precisos y completos con respecto a la organización y sus productos y servicios, incluso sobre aspectos de sostenibilidad. No prometen más de lo que la organización puede brindar.
- A.6. La planificación, diseño, construcción, renovación, operación y demolición de edificios e infraestructura...
  - A.6.1. ...cumplen con los requisitos de zonificación y con legislación sobre áreas protegidas y de patrimonio;
  - A.6.2. ...respetan el entorno natural o cultural en la planificación, selección del sitio, el diseño y la evaluación de impactos;
  - A.6.3. ...utilizan principios y materiales localmente apropiados para la construcción sostenible;
  - A.6.4. ...ofrecen acceso a personas que tienen necesidades especiales, donde apropiado.
- A.7. Los derechos sobre terreno y agua, así como la adquisición de la propiedad, son legales, cumplen con los derechos comunitarios e indígenas, incluyendo consentimiento previo, libre e informado, y no requieren desplazamiento involuntario.
- A.8. A los clientes se les brinda información e interpretación sobre los alrededores naturales, la cultura local y el patrimonio cultural, además de explicarles el comportamiento adecuado mientras visitan áreas naturales, culturas vivas y sitios de patrimonio cultural.

---

<sup>1</sup> El concepto de satisfacción del cliente se clarifica en el glosario, de acuerdo con los indicadores de la Organización Mundial de Turismo (OMT) y los criterios de la Iniciativa Global de Reportaje GRI.

**B. Maximizar los beneficios sociales y económicos a la comunidad local y minimizar los impactos negativos.**

- B.1. La organización apoya activamente las iniciativas en pro del desarrollo comunitario social y de infraestructura, lo que entre otras cosas incluye educación, capacitación, salud y saneamiento<sup>2</sup>.
- B.2. Se brinda igualdad de oportunidad de empleo a los residentes locales, incluso en puestos gerenciales. Se ofrece capacitación periódica, experiencia y oportunidades para subir de puesto a todos los empleados.
- B.3. La organización compra y ofrece bienes y servicios locales, siguiendo los principios de comercio justo.
- B.4. La organización ofrece facilidades a los pequeños empresarios locales para que desarrollen y vendan sus productos sostenibles, basados en la naturaleza, la historia y la cultura de la zona (lo que incluye alimentos y bebidas, artesanías, artes dramáticas, productos agrícolas, etc.)
- B.5. Se ha elaborado e implementado un código de conducta documentado para las actividades que tienen lugar en comunidades indígenas y locales, en colaboración con y con el consentimiento de la comunidad afectada.
- B.6. La organización ha instaurado políticas contra la explotación y acoso comercial, sexual o de cualquier otra forma, especialmente de niños, adolescentes, mujeres y minorías.<sup>3</sup>
- B.7. La organización ofrece igualdad de oportunidad de empleo para mujeres, minorías locales y otros, incluso para puestos gerenciales, al mismo tiempo que restringe el trabajo infantil<sup>4</sup>.
- B.8. Se respeta la protección legal internacional o nacional de los empleados, y ellos reciben un salario que les permite vivir.
- B.9. Las actividades de la organización no ponen en peligro la provisión de servicios básicos, tales como agua, energía o saneamiento, a las comunidades vecinas.<sup>5</sup>
- B.10. Las actividades del turismo no afectan adversamente el acceso local a formas de ganar la vida, incluyendo el uso de recursos en tierra o acuáticos, servidumbres de paso, transporte y vivienda.

---

<sup>2</sup> Infraestructura: mejora o mantenimiento de las instituciones públicas y la planta física (caminos, acueductos, tratamiento de aguas negras, etc.) de la comunidad.

<sup>3</sup> El firmar el código de conducta de OMT, UNICEF, ECPAT, etc., es evidencia de implementación de políticas (ver [www.thecode.org](http://www.thecode.org)).

<sup>4</sup> “El término “trabajo infantil” suele definirse como todo trabajo que priva a los niños de su niñez, su potencial y su dignidad, y que es perjudicial para su desarrollo físico y psicológico. Así pues, se alude al trabajo que es: peligroso y perjudicial para el bienestar físico, mental o moral del niño; e interfiere con su escolarización puesto que: les priva de la posibilidad de asistir a clases; les obliga a abandonar la escuela de forma prematura, o les exige combinar el estudio con un trabajo pesado y que insume mucho tiempo.” <http://www.ilo.org/ipec/facts/lang--es/index.htm>

<sup>5</sup> Incluyendo acceso a playas y cuerpos de agua

**C. Maximizar los beneficios para el patrimonio cultural y minimizar los impactos negativos.**

- C.1. La organización sigue directrices establecidas o un código de comportamiento para las visitas a sitios que son cultural o históricamente sensibles, a fin de minimizar el impacto causado por los visitantes y maximizar su disfrute.
- C.2. No se venden, negocian o exhiben artefactos históricos y arqueológicos, excepto cuando sea permitido por la legislación local a internacional.
- C.3. La organización ayuda a proteger las propiedades y sitios locales que son históricamente, arqueológicamente, culturalmente o espiritualmente importantes, y no impide el acceso de los residentes locales a ellos.
- C.4. La organización utiliza elementos locales del arte, la arquitectura o el patrimonio cultural en sus operaciones, diseño, decoración, alimentos o tiendas, al mismo tiempo que respeta los derechos de propiedad intelectual de las comunidades locales.

**D. Maximizar los beneficios para el ambiente y minimizar los impactos negativos.**

**D.1. Conservar los recursos**

- D.1.1. La política de compras favorece los productos localmente apropiados y ambientalmente benignos para ser utilizados como materiales de construcción, bienes de capital, alimentos, bebidas y consumibles.
- D.1.2. Se mide la compra y uso de artículos descartables y consumibles y la organización busca activamente la forma de reducir su uso.
- D.1.3. Se mide el consumo de energía e indicar las fuentes, además de adoptar medidas para disminuir el consumo total, al mismo tiempo que se fomenta el uso de la energía renovable.
- D.1.4. Se mide el consumo de agua e indicar las fuentes, además de adoptar medidas para disminuir el consumo total. Las fuentes de agua son sostenibles y no afectan adversamente los flujos ecológicos.

**D.2. Reducir la contaminación**

- D.2.1. La organización mide las emisiones de gases de efecto invernadero provenientes de todas las fuentes controladas por ella e instaure procedimientos para reducir las y compensarlas. Se promueve la compensación de las emisiones restantes.
- D.2.2. La organización motiva a sus clientes, personal y proveedores a reducir sus emisiones de gases del efecto de invernadero relacionados con transporte.
- D.2.3. Las aguas servidas, inclusive las aguas grises, son tratadas eficazmente y son reutilizadas o descargadas al ambiente únicamente de una forma que no produce efectos adversos para la población local y el ambiente.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Aguas grises se definen en el glosario.

- D.2.4. Los desechos sólidos se miden y se implementa mecanismos para minimizar los desechos; donde la reducción no es factible, se reutilizan o reciclan los desechos. La disposición de los desechos remanentes no produce efectos adversos para la población local y el ambiente.
- D.2.5. Las sustancias perjudiciales, tales como plaguicidas, pinturas, desinfectantes de piscinas y materiales de limpieza, se minimizan y se reemplazan con productos o procesos inocuos, cuando éstos se encuentren disponibles. Todo almacenamiento, uso, manejo y disposición de químicos se maneja correctamente.<sup>7</sup>
- D.2.6. La organización implementa prácticas para reducir la contaminación causado por el ruido, la iluminación, la escorrentía, la erosión, los compuestos que agotan el ozono y los contaminantes del aire y el suelo.

**D.3. Conservar la biodiversidad, los ecosistemas y los paisajes.**

- D.3.1. Las especies silvestres únicamente no se recogen, consumen, exhiben, venden, o comercian, excepto cuando se haga como parte de una actividad regulada que asegure que su utilización sea sostenible y en cumplimiento con la legislación local a internacional.<sup>8</sup>
- D.3.2. No se mantienen animales silvestres en cautiverio, excepto para actividades correctamente reguladas. Las muestras vivas de especies silvestres protegidas están únicamente bajo la custodia de personas autorizadas, que cuentan que facilidades adecuadas para albergar y cuidarlas humanamente.
- D.3.3. La organización toma medidas para evitar que se introduzcan especies exóticas invasoras. En todos los casos factibles se utiliza especies autóctonas para las áreas verdes y la restauración, particularmente en paisajes naturales.
- D.3.4. La organización ayuda a apoyar la conservación de la biodiversidad, lo que incluye apoyar las áreas naturales protegidas y las zonas que tienen un alto valor de biodiversidad.
- D.3.5. Las interacciones con las especies silvestres no deben producir efectos adversos en la viabilidad de las poblaciones en el entorno natural; y cualquier perturbación de los ecosistemas es minimizada o rehabilitada, y que se efectúe una contribución compensatoria a la gestión de la conservación.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> “Manejo correcto” se defina en el glosario.

<sup>8</sup> “Especies silvestres” y “uso sostenible” se definan en el glosario.

<sup>9</sup> “Viabilidad de poblaciones” y “contribuciones compensatorias” se definan en el glosario.