

**PROGRAMA DE CERTIFICACION DE TURISMO SOSTENIBLE
PARA OPERACIONES TURISTICAS DE TIERRA**



**CORPORACION DE CONSERVACION Y DESARROLLO
FEBRERO DEL 2006**

INDICE

Presentación	2
Objetivo de la Norma	3
Estructura de la Norma	3
Alcance y uso de la norma	4
Referencias	5
Principios de la certificación	8
Normas	8
I. Política de la empresa	8
II. Conservación de ecosistemas naturales	9
III. Reducción de impactos ambientales negativos	12
IV. Protección de especies nativas	15
V. Trato justo y correcto de los Trabajadores	16
VI. Capacitación al personal	20
VII. Relaciones comunitarias y bienestar local	22
VIII. Estricto control en el uso, abastecimiento y Almacenamiento de insumos	24
IX. Manejo integrado de desechos	29
X. Información al Turista	32
XI. Seguridad	36
XII. Planificación y monitoreo	42
XIII. Control de Calidad	44
ANEXO I	45
Definiciones Generales	
ANEXO II	49
Especies Maderables en Peligro de Extinción	
ANEXO III	
Listado de Plaguicidas Prohibidas “La Docena Sucia”	50

Presentación

El presente documento es el resultado de un proceso integral de trabajo, que pretende adaptar un modelo de gestión ambiental a las demandas ambientales y sociales actuales de los operadores turísticos y los turistas. Este trabajo ha sido favorecido por la valorización del medio ambiente y del desarrollo turístico sostenible a nivel nacional e internacional, el avance en el conocimiento científico y tecnológico, la toma de conciencia de los turistas que demandan servicios amigables con el ambiente, la preocupación nacional e internacional por valorizar costos ambientales, el reconocimiento cada vez más creciente de que debemos proteger el capital humano y natural para asegurar la supervivencia de las operaciones turísticas y el interés de las empresas por ser más competitivas y responsables con el ambiente.

Con la aplicación de la presente normativa pretendemos convertir el concepto de sostenibilidad en algo real, práctico y necesario en el contexto de la competitividad, con miras a mejorar la forma en la que se relaciona la actividad turística con su entorno.

Equipo Técnico

Objetivo de la norma

El objetivo de la norma es suministrarle parámetros de desempeño social y ambiental y buenas prácticas de manejo a la operación turística. El cumplimiento se evalúa a través de una auditoría que establece el nivel de concordancia de las prácticas ambientales y sociales de la operación con los criterios y principios de la norma Smart Voyager.

Estructura de la norma

La norma está estructurada en trece principios. Cada principio está compuesto por criterios. Los criterios describen las buenas prácticas de manejo social y ambiental que se evalúan o se miden mediante auditorías.

Para algunos criterios existen indicadores en letras minúsculas. Los indicadores describen cómo se evalúa el cumplimiento en contraposición con los criterios, y muchas veces contienen ejemplos de buenas prácticas de manejo social y ambiental y de prácticas no aceptables.

Es importante destacar que el cumplimiento con la norma se evalúa en comparación con los criterios, no con los indicadores. Los indicadores “indican” cómo parecen buenas prácticas de manejo o prácticas no aceptables. En este sentido, los indicadores orientan a la operación en su esfuerzo por cumplir con esta norma, y pueden cambiar según las condiciones encontradas en diferentes países, regiones o culturas.

A continuación se presenta un ejemplo de la estructura de la norma:

PRINCIPIO	III. REDUCCION DE IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS
Criterio	3. La empresa tiene que reducir los impactos negativos causados por su operación y debe tener la capacidad de actuar en caso de emergencia ambiental.
Indicadores	<p>a) Debe haber un plan de acción para reducir los impactos ambientales negativos causados por la operación (contaminación, introducción de especies, impactos ecológicos en los sitios de visitas, generación de basura y aumento de la presión a los recursos por parte de la población local instigada por la actividad turística)</p> <p>b) Debe haber un plan de contingencia para actuar en caso de emergencia ambiental</p>

Alcance y uso de la norma

Los estándares de Smart Voyager se aplican a todas las operaciones turísticas sin importar el tamaño o la orientación de esta. Para verificar el cumplimiento de la norma se hacen entrevistas, observación de campo y revisión de documentación. Con base en esta metodología se evalúa la operación turística para esto hay parámetros de no-conformidades, cumplimiento, cumplimiento parcial o no aplica cada criterio. La operación debe cumplir al menos 50% de cada principio, y alcanzar el 80% o más total para poder estar certificada o re-certificada.

Referencias

Calculadora de Emisiones de Carbón

http://www.tropicjoes.com/view_page.php?IdP=4&IdL=2

Convenio sobre Biodiversidad de Río

<http://www.biodiv.org/doc/publications/rio10-brochure-es.pdf>

El Protocolo de Montreal

http://ozone.unep.org/spanish/Treaties_and_Ratification/2B_montreal_protocol.asp

Ley de Turismo de Ecuador

<http://www.vivecuador.com/html2/esp/leyes.htm>

Ministerio de Turismo, Ecuador “Reglamento General de Actividades Turísticas”

http://www.captur.com/download_docs/Reglamento_General_de_Actividades_Turisticas.pdf

Naciones Unidas. Convención sobre los derechos del niño.

http://www.unhchr.ch/spanish/html/menu3/b/k2crc_sp.htm

Naciones Unidas. Declaración universal de derechos humanos:

<http://www.unhchr.ch/udhr/lang/spn.htm>

Organización Internacional de Trabajo (OIT) <http://www.ilo.org/ilolex/spanish/classS.pdf>

Programa Ambiental de las Naciones Unidas. Convenio sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Flora y Fauna Silvestre (CITES): <http://www.cites.org/esp/index.shtml>

Red de Acción de Pesticidas. Listado de plaguicidas de la Docena Sucia:

http://www.pesticideinfo.org/List_Chemicals.jsp

Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza. 2003 Libro rojo de especies amenazadas. 2003. Ginebra, Suiza. <http://www.iucnredlist.org/>

US EPA. Plaguicidas Nombrados para el Consentimiento Fundamentado Previo (CFP)

<http://www.epa.gov/oppead1/>

Principios de la Certificación

I. Política de la Empresa

La operación turística deberá incorporar en su política el cumplimiento de la legislación nacional, convenios internacionales, relacionados al tema turístico con una estrategia socio ambiental definida y con sus respectivos procedimientos.

II. Conservación de Ecosistemas Naturales

La operación turística debe apoyar y promover la conservación del medio ambiente, la protección y buen uso de los recursos naturales, implementando un manejo sustentable de la operación.

III. Reducción de Impactos Ambientales Negativos

La operación turística debe prevenir, mitigar y compensar los daños ambientales que pueda causar en su entorno.

IV. Riesgo de Introducción y Extracción de Especies y Conservación de Especies Nativas/ Endémicas.

La operación turística debe prevenir la introducción de especies en áreas protegidas, ecosistemas únicos y frágiles; evitar la extracción de recursos naturales en los sitios en los cuales se desarrolla la actividad turística y conservar especies nativas/endémicas de la zona.

V. Trato Justo y Correcto a los Trabajadores

La operación turística debe elevar el bienestar socioeconómico y la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

VI. Capacitación al Personal

Todo el personal involucrado con la operación turística deberá recibir continuamente educación y capacitación en temas de sostenibilidad turística, ambiental, y social de acuerdo a las funciones específicas de cada empleado, para reducir las posibilidades de generar impactos negativos.

VII. Relaciones Comunitarias y Bienestar Local

Debe existir un compromiso activo por parte de la operación turística, en buscar y promover el bienestar de la comunidad local, en la cual se desarrolla la actividad turística, generando estrategias participativas de desarrollo socioeconómico, entre la operación turística y la comunidad.

VIII. Estricto Control en el Abastecimiento y Almacenamiento de Insumos

La actividad turística debe planificar y controlar el abastecimiento y almacenamiento de insumos considerando el bienestar de los huéspedes, trabajadores, comunidades locales y la conservación de los ecosistemas naturales.

IX. Manejo Integrado de Desechos y Control de Emisiones

La operación turística debe contar con un plan integral de manejo de desechos sólidos y líquidos que incluya la reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y disposición final adecuada, de todos los desechos generados por la actividad turística. Además, se deberá controlar las emisiones de gases de toda la maquinaria dentro y fuera de la instalación.

X. Información al Turista

La operación turística debe informar al turista sobre la política ambiental de la empresa, los programas de conservación ambiental y cultural de la zona a los que la operación apoya y como el turista puede ayudar. Debe proveer información general sobre la naturaleza y cultura local.

XI. Seguridad

La operación turística debe proveer seguridad de todos los individuos involucrados en la misma.

XII. Planificación y Monitoreo

Las actividades turísticas deben ser planificadas, monitoreadas y evaluadas considerando sus aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales.

XIII. Control de Calidad

La operación turística debe tener un sistema de calidad en los servicios que ofrece al turista.

Normas

I. POLITICA DE LA EMPRESA

La operación turística deberá incorporar en su política el cumplimiento de la legislación nacional, convenios internacionales, relacionados al tema turístico con una estrategia socio ambiental definida y con sus respectivos procedimientos.

1. La operación turística debe cumplir con las leyes, reglamentos, convenios internacionales suscritos por el país en el cual se desarrolla la operación.
2. Debe existir un manual que establezca la política, las normas y los procedimientos a seguir en la operación.
3. El manual debe especificar las obligaciones de cada empleado y establecer responsables en cada área.
 - a) El manual debe detallar los procesos y un responsable de cada uno.
4. Debe existir una estrategia socio ambiental que responda a un plan de acción escrito definido y llevado a la práctica.
5. La empresa debe prohibir actividades ilegales (prostitución, expendio de drogas u otras) dentro de las áreas de su jurisdicción.

II. CONSERVACION DE ECOSISTEMAS NATURALES

La operación turística debe apoyar y promover la conservación del medio ambiente, la protección y buen uso de los recursos naturales, implementando un manejo sustentable de la operación.

1. Para dar inicio a una operación turística es necesario que exista un análisis de riesgos, ambiental, social y económico, con su correspondiente plan de acción que permita planificar, prevenir y mitigar los posibles impactos negativos.

a) Mapas y material informativo al alcance de todos

b) Plan de conservación basado en el análisis de riesgos

2. La empresa debe participar activamente en organizaciones nacionales interesadas en la búsqueda de soluciones de los problemas ambientales y sociales de su entorno.

3. La empresa debe apoyar y participar en programas de conservación ambiental y sostenibilidad social. Debe haber un sistema cuantificable de apoyo a programas de conservación.

a) Registros de apoyo a programas de conservación

4. La venta de productos de la operación turística en general debe contribuir a la conservación del medio ambiente y a concienciar a los turistas sobre la importancia de sus acciones.

5. Se debe establecer una cuota fija sobre los productos vendidos que sea destinada a programas de conservación.

6. La administración debe organizar reuniones periódicas orientadas al tema de sostenibilidad turística, en las que todos los empleados deben participar y en las cuales se deben considerar temas ambientales y sociales.
 - a) Debe haber un registro escrito de los participantes.
 - b) Debe haber un registro escrito de las sugerencias, de las posibilidades de llevarlas a cabo y de las que han sido implementadas.
 - c) Debe existir una persona responsable para esta actividad.
7. La empresa debe motivar a sus empleados a que participen en las actividades y programas de conservación adoptados por la empresa.
 - a) Debe haber un registro de la participación de los empleados en las diferentes actividades.
 - b) Las actividades deben incluir objetivos, metas y responsabilidades.
8. Se deben implementar estrategias para proteger las especies de flora y fauna propias del entorno en la cual se desarrolla la actividad turística.
 - a) Debe existir una estrategia definida, escrita y difundida.
9. Se debe prohibir, en las áreas de su jurisdicción, la comercialización y consumo de especies de vida silvestre y de sus productos derivados cuyo uso sea prohibido, vedado o restringido por la ley.
10. Para el caso de áreas protegidas, se deberá respetar las regulaciones establecidas por la autoridad competente.
11. La operación turística, tienen que ayudar a las respectivas autoridades en el cuidado y protección del medio ambiente que le rodea.
 - a) Las anomalías y contravenciones detectadas deben ser comunicadas a las respectivas autoridades.
 - b) Debe haber un responsable del reporte de anomalías y un registro.
12. En el caso de emergencias, se debe informar a los organismos involucrados en el tema de la emergencia en la localidad de la misma.
13. Esta prohibido hacer quemas o incendios.

14. En caso de que la operación haga fogatas, deben ser en lugares seguros donde no afecten el hábitat natural, que no haya peligro de incendio y tenga fácil acceso en caso de emergencia.

a) Debe haber un lugar específico, señalizado y marcado para las fogatas

15. No se puede hacer fogatas en época de sequía.

III. REDUCCION DE IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS

La operación turística debe prevenir, mitigar y compensar los daños ambientales que pueda causar en su entorno.

1. La empresa debe tener un manual de procesos con su encargado para reducir, mitigar y reponer impactos ambientales generados por la operación.
2. La empresa debe conocer e identificar cuales son los impactos ambientales negativos que causan o que pueden causar su operación.
 - a) Debe haber un responsable (relacionado con la administración), y un registro de control.
3. La empresa tiene que reducir los impactos negativos causados por su operación y debe tener la capacidad de actuar en caso de emergencia ambiental.
 - a) Debe haber un plan de acción para reducir los impactos ambientales negativos causados por la operación (contaminación, introducción de especies, impactos ecológicos en los sitios de visitas, generación de basura y aumento de la presión a los recursos naturales).
 - b) Debe haber un plan de contingencia para actuar en caso de emergencia ambiental.
4. La empresa debe hacer un análisis del impacto de materiales de construcción y como estos han disminuido (ver anexo 2.)
5. Se debe cumplir las especificaciones de mantenimiento del fabricante en todas las máquinas utilizadas en las instalaciones existentes en la operación turística como son: generadores de energía eléctrica, aires acondicionados, tanques de agua caliente, separadores de sustancias oleicas entre otros, para no afectar la calidad de los recursos naturales (aire, suelo y agua).

- a) Debe existir un responsable del mantenimiento en cada área y un registro detallado del mantenimiento.
 - b) Deben realizarse revisiones periódicas como parte de los procesos detallados en el manual.
 - c) Todas las máquinas de las operaciones turísticas (motores, generadores, sistemas de calefacción, separador de sustancias oleicas de las aguas de sentinas, sistema de aire acondicionado, tanques de agua caliente) deben trabajar al nivel umbral de funcionamiento óptimo (U.F.O.) por consumo de energía.
 - d) Se deben utilizar equipos de la mejor tecnología disponible en la localidad y que estos sean en los posibles amigables con el ambiente.
 - e) Las labores de mantenimiento deben realizarse, tomando las debidas precauciones, de manera que no causen daños ambientales.
6. Debe haber una campaña de ahorro energético que involucre a empleados y clientes.
- a) Se debe monitorear el consumo de energía eléctrica general o por estación de servicio.
 - b) Se deben utilizar focos de bajo consumo energético y alta durabilidad, con fototropismo negativo.
 - c) En caso de tener tanques de agua caliente y las tuberías relacionadas deben estar cubiertas por material aislante.
 - d) En el caso de existir un sistema de aire acondicionado, se debe utilizar material aislante en lugares donde existan excesos de temperaturas.
7. Los sistemas de aire acondicionado y de refrigeración de la instalación en la operación turística, no deben contener refrigerantes como el CFC u otros gases destructores de la capa de ozono, en el caso contrario deben reemplazar el sistema por el adecuado en un plazo perentorio.
8. Debe existir un control estricto de las fugas de aire y de gas.

9. No se debe emplear productos químicos nocivos para el mantenimiento de la madera, o la utilización de pinturas con TBT o solventes peligrosos.

10. Debe haber una campaña de ahorro de agua.

a) Las operaciones turísticas de tierra debe contar con dispositivos para ahorro de agua en los grifos y duchas.

b) Debe haber un programa de revisión de fugas en las tuberías, para lo cual debe haber un responsable y un registro.

c) Se debe monitorear el consumo de agua por medio de medidores y debe existir un registro.

11. Los senderos no deben construirse sobre ecosistemas frágiles o afectar sitios de saladeros, bebederos o sitios de anidación de fauna silvestre.

a) Análisis de mapas, topografía y alrededores para los senderos

b) Los senderos deben tener un ancho máximo de acuerdo a la capacidad geográfica, características biológicas y técnicamente comprobadas.

12. La empresa debe restringir sus actividades a las zonas establecidas por la Dirección de la zona a visitarse y el número de visitantes para cada sitio determinado en cada zona.

a) Está prohibido visitar lugares no autorizados

b) Debe haber un responsable del itinerario y un registro.

c) Las visitas siempre se deben realizar con guías autorizados.

IV. RIESGO DE INTRODUCCIÓN Y EXTRACCIÓN DE ESPECIES Y CONSERVACIÓN DE ESPECIES NATIVAS/ENDEMICAS.

La operación turística debe prevenir la introducción de especies en áreas protegidas, ecosistemas únicos y frágiles; evitar la extracción de recursos naturales en los sitios en los cuales se desarrolla la actividad turística y conservar especies nativas/endémicas de la zona.

1. Debe existir una política clara dentro de la empresa, donde se prohíba introducir especies tanto por parte de trabajadores como de visitantes, al igual que la extracción de especies en medios silvestres.
2. Debe hacer periódicamente un inventario de especies (animales y plantas) en la zona.
 - a) Los inventarios deben estar al alcance de todos
3. No se puede usar instrumentos o formas para atraer animales.
4. En caso de tener un programa de conservación de especies animales, debe ser programado para no afectar su hábitad, anatomía y forma de vida natural.
5. En caso de tener el espacio adecuado, se debe sembrar/conservar especies nativas
 - a) El área y especies protegidas deben estar señalizada e identificada.
6. Debe existir una estrategia de difusión de información sobre temas ambientales y capacitar tanto al personal involucrado en la actividad turística como al visitante.
7. Debe existir un sistema de rotulación que indique la prohibición de actividades extractivas como caza, deforestación o extracción de piezas arqueológicas.

V. TRATO JUSTO Y CORRECTO A LOS TRABAJADORES

La operación turística debe elevar el bienestar socioeconómico y la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

5.2. Contratación

1. Todos los empleados deben tener legalizados sus trámites de ciudadanía y en el caso de extranjeros su permanencia en el país.
2. Los empleados deben estar debidamente contratados de acuerdo a la legislación nacional de cada país.
3. No debe haber discriminación por raza, sexo, religión o posición política en la selección y contratación de los trabajadores. La contratación de mano de obra debe realizarse directamente por la empresa.
 - a) No debe discriminarse respecto al salario, ventajas o condiciones de trabajo entre trabajadores locales y extranjeros.
4. La contratación de terceros para el desarrollo de actividades, productos o servicios debe darse solamente en forma excepcional, asegurando que estos trabajadores tengan los mismos derechos y beneficios que los trabajadores permanentes.
 - a) Registros de las contrataciones, los pagos y beneficios.
5. Los trabajadores deben tener una remuneración igual o superior al sueldo mínimo de la industria en la región y país, de acuerdo con la actividad que se realice, su experiencia y nivel de responsabilidad.
6. La contratación de menores de edad debe estar regida por la ley de cada país y convenios internacionales, (Convención 138, Recomendación 146 -edad mínima- de la OIT).

a) La empresa que ocupe los servicios de menores de dieciocho años debe llevar un registro con la siguiente información (esta varía de acuerdo al país donde se aplique la norma).

- Edad (no menores de 14 años)
- El nombre y apellido, más los de sus padres o encargados si los tienen
- Lugar de residencia
- La clase de trabajo a la que se dedican
- La especificación del número de horas que trabajan
- El salario percibido
- Autorización legal.

7. La empresa debe cumplir con las siguientes regulaciones para contratar trabajadores extranjeros:

a) La empresa que ocupe los servicios de menores de dieciocho años debe llevar un registro con la siguiente información:

- Deben ser parte de un contrato de trabajo escrito.
- Deben estar debidamente documentados con pasaporte o salvoconducto otorgado por el órgano competente para tal efecto, en sus respectivos países o bien por los consulados acreditados en el país.
- La empresa no puede despedir a las trabajadoras en estado de embarazo o en período de lactancia, salvo por causa justificada o falta grave.

8. Todos los guías deberán seguir actualizaciones periódicas certificadas, dos veces al año, en temas referentes a su trabajo (interpretación, conservación y turismo).

9. Los guías deben ser calificados y contar con formación por parte de la empresa turística.

10. Los guías deben autorizados por el Ministerio de Turismo

5.2. Libre organización y libertad de opinión

1. Debe garantizarse los derechos de los trabajadores para organizarse y voluntariamente negociar con sus superiores.
2. Se debe considerar que todas las personas tienen derecho a organizarse libremente con fines ideológicos, religiosos, políticos, económicos, laborales, sociales, culturales o de cualquier índole.
3. La empresa no puede obligar a los trabajadores, o cualquiera que sea el medio que se adopte a retirarse de los sindicatos, asociaciones o cualquier otro grupo, o influir en sus convicciones políticas y religiosas.
4. El ejercicio de tal derecho sólo puede estar sujeto a restricciones previstas por la ley, que sean necesarias para la sociedad, en interés de la seguridad nacional, de la seguridad o el orden públicos, o para proteger la salud, la moral, los derechos y las libertades de los demás.
5. Debe consultarse e informarse a los trabajadores sobre los cambios técnicos y organizacionales que la empresa pretenda realizar y sus posibles impactos sociales, ambientales y económicos.
6. Debe existir un sistema de quejas u recolección de opiniones.

5.3 CONDICIONES DE TRABAJO

1. Los trabajadores deben tener condiciones de vida digna y salubridad básicas en las instalaciones de vivienda.
 - a) En caso de que haya empleados temporales, éstos deben ser alojados de forma digna y con condiciones básicas de salubridad.
 - b) Los empleados deben tener a su disposición agua potable, servicios sanitarios y duchas.
 - c) Los baños deben tener condiciones adecuadas de acuerdo al número de personas que los ocupan y a criterios de seguridad sanitaria.
 - d) Las mujeres deben tener condiciones sanas y destinadas a ellas (ej baño y duchas para mujeres, dormitorios)

e) El alojamiento debe tener condiciones adecuadas para albergar a los trabajadores de acuerdo a su capacidad y espacio, además deberán contar con ventilación e iluminación apropiadas.

VI. CAPACITACION AL PERSONAL

Todo el personal involucrado con la operación turística deberá recibir continuamente educación y capacitación en temas de sostenibilidad turística, ambiental, y social de acuerdo a las funciones específicas de cada empleado, para reducir las posibilidades de generar impactos negativos.

1. Los empleados deben estar debidamente informados sobre la política ambiental de la empresa.
 - a) Debe haber un sistema de difusión (pizarras, carteleras, impresos, audiovisuales, etc.) de material informativo e instructivo.
2. Debe existir un programa de educación ambiental dirigido a todos los empleados involucrados en la operación turística, diseñado de tal manera, que pueda ser monitoreado y evaluado periódicamente.
 - a) Los eventos y actividades realizadas deben ser documentados.
 - b) Se debe registrar el contenido de material utilizado con las listas de asistencia de cada actividad.
3. Todos los empleados deben conocer las exigencias de las normas aplicadas por la empresa.
 - a) Difusión y capacitación de las normas y sus principios.
 - b) Se debe registrar el tipo de información que da en las capacitaciones
4. Todos los empleados deben conocer, en forma práctica, la importancia ecológica de la conservación del medio ambiente.
 - a) Los trabajadores deberán participar al menos una vez en recorridos realizados por guías especializados, quienes harán valorar el medio ambiente al personal de la operación.

5. Debe existir un programa de entrenamiento dirigido a todos los empleados de las operaciones turísticas para mejorar las habilidades y el desempeño del personal en el desenvolvimiento de sus actividades y en el trato a los clientes, diseñado de tal manera, que pueda ser monitoreado y evaluado periódicamente.

- a) Debe existir una biblioteca con material de consulta a disposición.
- b) Debe haber un reporte de todo el material que de capacitación existente.
- c) La empresa debe capacitar a los todos los empleados sobre temas como:

- Leyes, reglamentos y normas vigentes.
- Seguridad ocupacional, alimentaría, etc.
- Procedimientos de emergencia y primeros auxilios.
- Salud.
- Interpretación de historia natural y cultural.
- Hotelería y trato al turista.
- Impactos negativos del turismo mal manejado.
- Manejo de desechos sólidos
- Cultura General

6. Los guías nuevos deberán recibir entrenamiento.

VII. RELACIONES COMUNITARIAS Y BIENESTAR LOCAL

Debe existir un compromiso activo por parte de la operación turística, en buscar y promover el bienestar de la comunidad local, en la cual se desarrolla la actividad turística, generando estrategias participativas de desarrollo socioeconómico, entre la operación turística y la comunidad.

1. La operación turística deberá apoyar al desarrollo de iniciativas locales de carácter económico y cultural, que sean ambientalmente responsables.
2. Las actividades que realiza la empresa deben promover la participación de los huéspedes en actividades económicas, sociales y culturales desarrolladas por la comunidad.
 - a) La empresa debe tener una lista actualizada de los servicios ofrecidos por organizaciones locales relacionados con la actividad turística, cuyas operaciones tengan criterios conservacionistas y todos los permisos requeridos por las autoridades competentes.
3. En el proceso de planificación de la operación turística se debe consultar y considerar los intereses de las poblaciones y grupos sociales aledaños, en lo que se refiere a los aspectos que afectan directamente su calidad de vida.
 - a) Se debe implementar un canal de comunicación con las poblaciones y grupos sociales comunales para analizar los aspectos de la empresa que afectan directamente su calidad de vida.
4. En casos de necesidad o emergencia, la empresa debe apoyar a la comunidad.
5. Los rótulos de la empresa no deben afectar al paisaje, a los ecosistemas naturales ni a las edificaciones y monumentos públicos.
6. Las comunidades locales deben tener prioridad de empleo.

7. La empresa debe apoyar en programas de entrenamiento de personal local en el ámbito hotelero.

a) La empresa debe establecer un sistema de pasantías para estudiantes de universidades de carreras relacionadas.

8. Los productos de origen agrícola que se consumen en la operación debe ser en lo posible, de fincas establecidas bajo parámetros de producción ambientalmente responsables con el ambiente y la sociedad.

9. Se debe crear un plan de mitigación de impactos socio culturales, especialmente si la operación esta ubicada dentro o cerca de comunidades tradicionales indígenas u otras.

10. La empresa debe promover el turismo nacional, por medio de promociones, facilidades y tarifas menores.

VIII. ESTRICTO CONTROL EN EL ABASTECIMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE INSUMOS

La actividad turística debe planificar y controlar el abastecimiento y almacenamiento de insumos considerando el bienestar de los huéspedes, trabajadores, comunidades locales y la conservación de los ecosistemas naturales.

8.1 Adquisición de Productos

1. El responsable de manejo/almacenamiento de productos, debe estar capacitado para el manejo sanitario y ambiental de los mismos.
 - a) Se debe registrar cada proveedor y compra que se haga.
2. Para la adquisición de productos se debe preferir, en lo posible, a proveedores que ofrezcan productos con las siguientes características:
 - a) Registro sanitario
 - b) Que tengan certificación ambiental.
 - c) Que vengan en envases grandes.
 - d) Que los envases sean reutilizables, de vidrio o papel en vez de metal o plástico.
 - e) Que los empaques sean biodegradables.
 - f) Que tenga la menor cantidad de empaques en el producto para disminuir la cantidad de desechos.
3. Los productos de limpieza, lavandería, jabón y otros productos cosméticos deben ser biodegradables, libres de fosfato, sin componentes corrosivos o de alta toxicidad.
4. El consumo de productos alimenticios, cosméticos (jabón, champú y otros) y de limpieza debe ser monitoreado continuamente, y debe existir un registro cronológico y análisis estadístico sobre los datos de consumo general o por huésped.

5. La empresa debe de intentar disminuir el uso de combustibles fósiles, aumentar el uso de gasolina sin plomo y diesel filtrado.

- a) Registros del uso de cada combustible
- b) Análisis periódico donde se compare y refleje la disminución de este tipo de combustibles.

6. No se debe utilizar ni vender productos que tengan contraindicaciones ambientales tales como aerosoles con CFC, asbestos, bencenos, etcétera.

7. La operación debe utilizar papel reciclado y blanqueado sin cloro para la impresión de por lo menos el 50% del material producido (promocional, informativo, etc).

8.2 Almacenamiento

1. Manual de almacenamiento para cada tipo de producto y un responsable de los riesgos y procesos que estén dentro de este manual.

- a) Sistema de registros para cada proceso definido en el manual.

2. Debe haber áreas de almacenamiento (bodegas) específicas para:

- a) Alimentos
- b) Combustibles y lubricantes
- c) Detergentes y productos de limpieza
- d) Medicinas

3. Características generales de las áreas de almacenamiento:

- a) Ventilación e iluminación adecuada
- b) No debe haber humedad
- c) Los estantes deben ser impermeables.
- d) Los productos almacenados deben estar inventariados y etiquetados.
- e) Debe existir el equipo de prevención contra incendios adecuado para el tamaño y capacidad de las bodegas, colocado en estratégicamente para su utilización.
- f) Rotulación adecuada.
- g) Mantenimiento y limpieza periódica

- h) Responsable y registro de mantenimiento y limpieza para cada área
4. Para alimentos, adicional a las características generales, las bodegas deben de tener las siguientes características:
- a) No deben existir entradas a nivel del suelo, para de esta manera evitar la presencia de animales rastreros.
 - b) Para el control de plagas al interior de la bodega, debe usarse trampas, cebos y sustancias químicas por aspersión.
 - c) Para el control de plagas al exterior de la bodega deben utilizarse repelentes.
 - d) Los alimentos deben estar ordenados de acuerdo al tipo y a la fecha de caducidad, de manera que los que tengan fecha de caducidad próxima se utilicen primero.
 - e) Los lugares destinados a los diferentes tipos de alimentos deben estar debidamente rotulados.
5. La cocina, adicional a las características generales, debe cumplir con las siguientes características:
- a) Extractor de olores.
 - b) El equipo debe estar en óptimas condiciones.
 - c) La vajilla y utensilios de cocina deben almacenarse en lugares específicos.
6. Los combustibles y lubricantes, adicional a las características generales, deben almacenarse en bodegas con las siguientes características:
- a) Paredes de cemento que sirvan para retener cualquier derrame. El alto de las paredes debe ser proporcional al volumen que se almacena en los tanques.
 - b) Piso de cemento o de material totalmente impermeable.
 - c) Debe existir material absorbente (aserrín) para recoger derrames, y un pequeño muro de contención que en caso de derrame pueda contener la cantidad de combustible o lubricante almacenado.
 - d) Debe haber demarcación de las áreas de almacenamiento y de acceso.

- e) Las áreas de acceso no deben ser menores a 1.5 m.
- f) Los materiales almacenados deben estar separados de la pared por una distancia de 30 cm.
- g) El suelo debe tener una inclinación mínima del 1%.
- h) Debe haber canales recolectores para controlar posibles derrames, que terminen en un sistema cerrado (caja recolectora).
- i) Debe tener techo que impida el ingreso de agua.
- j) Debe tener alumbrado eléctrico.
- k) Debe haber un sistema de ventilación natural que permita la circulación cruzada permanente de aire.
- l) Los combustibles y los lubricantes deben estar colocados en lugares específicos y debidamente rotulados.
- m) El trasvase de combustibles y lubricantes debe realizarse con mecanismos apropiados como caballetes, llaves y bombas manuales, para evitar derrames.

7. Las bodegas para productos de limpieza, pinturas, lencerías y materiales varios deben tener las siguientes características adicionales a las características generales:

- a) Debe tener paredes de cemento.
- b) Debe tener techo que impida el ingreso de agua.
- c) Debe tener alumbrado eléctrico.
- d) Los artículos en cada bodega deben estar ordenados de acuerdo a su uso y composición.

8. El área para almacenar medicinas debe cumplir con los siguientes requisitos adicionales a los requisitos generales:

- a) Debe ser un lugar hermético, con temperatura óptima
- b) Las medicinas deben estar ordenadas de acuerdo al tipo y a la fecha de caducidad, de manera que los que tengan la fecha de caducidad próxima se utilicen primero.
- c) Las medicinas deben reponerse 3 meses antes de que caduquen.
- d) Los lugares destinados a los diferentes tipos de medicinas deben estar debidamente rotulados.
- e) Deberá existir un vademécum actualizado en el cual se encuentre información detallada de todas las medicinas que se encuentren almacenadas.

IX. MANEJO INTEGRADO DE DESECHOS Y CONTROL DE EMISIONES.

La operación turística debe contar con un plan integral de manejo de desechos sólidos y líquidos que incluya la reducción, reutilización, reciclaje, tratamiento y disposición final adecuada, de todos los desechos generados por la actividad turística. Además, se deberá controlar las emisiones de gases de toda la maquinaria dentro y fuera de la instalación.

1. Dentro de la política de empresa debe haber una sección de manejo integrado de desechos y control de emisiones.

a) Manual de procesos y un responsable de que estos procesos funcionen adecuadamente

9.1 Reducción y reutilización

1. Reducir los desechos lo máximo posible.

a) Se usan canastas de compras en vez de fundas desechables.

b) Se compran bebidas en recipientes retornables

c) Se usan tanques grandes de agua dulce.

d) Usar recipientes y vajillas de larga duración (en vez de productos descartables como aluminio, plástico, cartón, etc.)

2. Se debe utilizar en los posible envases reutilizables

a) Los materiales que pueden volver a usarse vidrio (de color para jarras; base para el uso como material de cimiento en la construcción de caminos o casas.)

9.2 Separación de Basura

1. Debe existir un programa para separación de basura que involucre a empleados y clientes.

a) Los desechos deben separarse en orgánicos e inorgánicos.

b) Los desechos inorgánicos deben separarse en vidrios, plásticos, papel, aluminio, y otros, de acuerdo a los programas de reciclaje existentes.

- c) Debe tener recipientes adecuados para la separación de basura, los cuales estarán debidamente rotulados en áreas estratégicas.
- 2. Se deben tomar las debidas precauciones para que los residuos generados en las labores de mantenimiento (pinturas, aceites, basura, metales, etc.) no se mezclen con la basura ya clasificada.
- 3. Los desechos inorgánicos deben ser enjuagados para evitar plagas por la descomposición de los alimentos.
- 4. Los empleados encargados de la limpieza deben separar la basura cuando el huésped no lo hace de la forma correcta.
- 5. Debe existir una bodega adecuada en la cual se realiza la separación final de los desechos en contenedores.

9.3 Disposición final de desechos (a excepción de aguas residuales).

- 1. La operación turística debe establecer un sistema y procesos que garanticen la recolección de desechos.
 - a) Debe haber un responsable de la entrega de los diferentes tipos de desechos y un registro.
- 2. Se debe monitorear la producción de desechos sólidos por estación de servicio.
- 3. Es prohibido desechar basura en lugares no aptos y adecuados como reservas, piso, lugares de excursión, fuentes de agua.
- 4. Se debe establecer un sistema que garantice la adecuada disposición final de los desechos.
 - a) La empresa debe participar en un programa de reciclaje al cual se envíen los desechos separados.
 - b) Se motiva a los visitantes a llevar a sus hogares baterías y productos plásticos para reciclar
 - c) Se debe hacer compost de materiales orgánicos
 - d) Los desechos de lubricantes deben ser recolectados y dispuestos a sitios adecuados o entregados a las entidades correspondientes.

9.4 Tratamiento y disposición final de aguas residuales

1. Las aguas negras no deben contaminar fuentes de agua, cuerpos de agua y acuíferos. (Considérese como aguas negras a las que provienen de inodoros, urinarios, tazas de WC, o agua que ha sido mezclada con las ya mencionadas, y como aguas grises a las que provienen de grifos, duchas y desagües de agua no contaminada por aguas negras o por líquidos nocivos).

a) Análisis periódico de agua y registros.

2. Las aguas negras deben estar separadas de las aguas grises.

a) Las aguas grises deben ser reutilizadas (ej. riego local, servicios higiénicos etc).

3. Las aguas negras deben ser tratadas antes de su disposición final.

4. Se debe procurar que el tratamiento de aguas negras no sea contaminante.

9.5 Control de Emisiones

1. En caso de tener maquinaria o plantas eléctricas que funcionen con algún combustible como leña, carbón, gasolina se debe implementar un sistema periódico de control de las emisiones.

a) El análisis de emisiones, debe estar dentro de los parámetros establecidos dentro de las normas y regulaciones nacionales e internacionales (ej. Protocolo de Montreal).

2. Debe de buscar fuentes de energía alternativas en caso de que la actual genere emisiones.

X. INFORMACION AL TURISTA

La operación turística debe informar al turista sobre la política ambiental de la empresa, los programas de conservación ambiental y cultural de la zona a los que la operación apoya y como el turista puede ayudar. Debe proveer información general sobre la naturaleza y cultura local.

10.1 Información durante el Viaje

1. La operación turística debe contar con un programa de información a los huéspedes sobre su política ambiental, y de motivación para colaborar en los diferentes programas implementados por la empresa.
2. Se debe proveer información a los huéspedes sobre la posibilidad de participar en programas de protección del medio ambiente y socio-culturales que se estén desarrollando en las comunidades cercanas.
3. Se debe informar sobre los problemas ambientales de la zona, y como se pueden involucrar a los clientes en campañas para solucionarlos.
4. Se debe proporcionar al cliente información (audiovisual, escrita, etc) histórica y ecológica del lugar circundante por medio de folletos, murales, videos, etcétera. La información debe estar disponible en idioma local y de los turistas al menos en inglés.
5. Se debe informar a los huéspedes sobre la importancia del cumplimiento de las normas y la existencia de sanciones por daños al ambiente.
6. Se debe advertir sobre la prohibición de compra de ciertos productos

10.2 Información en las instalaciones

1. Debe existir información y rotulación, en idioma local y de los turistas, para que el cliente participe en los programas para reducir el impacto negativo que el pudiera generar:
 - a) Rotulación para:
 - Apagar la luz al salir de la habitación
 - Separación de basura
 - Opción para no cambiar de toallas y ropa de cama
 - Para reutilizar envases
 - Información sobre el contenido de los productos de baño que provee la operación al turista.
2. Debe informarse a los huéspedes sobre todas las medidas de seguridad que hay que tomar en la operación turística.

3. Debe existir información visual y rotulación, en inglés y en español, que permita a los huéspedes y al personal actuar de manera correcta en caso de emergencia.
4. Deben haber mapas y material informativo (escrito y audiovisual) del sitio y área de visita.
5. Debe existir un mecanismo de información (pizarras, carteleras, etc.) de programas de conservación y formas para conservar.

10. 3 Guías y senderos

1. Los guías deben realizar los recorridos considerando los siguientes criterios:
 - a) Cada guía debe dirigir grupos compuestos de máximo 12 turistas, dependiendo de la legislación.
 - b) Deben tener liderazgo para minimizar el impacto de los turistas en los lugares visitados.
 - c) Deben preparar a los viajeros para cada uno de los encuentros (ambientales y culturales) que tendrán en su visita.
 - d) En cada visita deben llevar una bolsa para recoger basura.
2. Los guías deben prevenir los impactos ambientales mediante información adecuada, para lo cual tienen que:
 - a) Explicar a los visitantes sobre las regulaciones locales.
 - b) Tener un listado con las normas específicas de las áreas que serán visitadas.
 - c) Informar a los turistas sobre como debe ser el comportamiento adecuado en los senderos, frente a las especies animales y vegetales.
 - d) Informar a los turistas sobre el manejo adecuado de desechos, y sobre la utilización de productos biodegradables.
 - e) Informar sobre la dificultad que tendrá cada excursión y la manera de conducirse en la misma, para evitar daños al ambiente por falta de conocimiento.

- f) Informar sobre las precauciones que se deben tomar para evitar la introducción de especies exóticas.
 - g) Proporcionar información sobre el ecosistema de manera integral, sin crear falsas expectativas sobre especies raras o difíciles.
 - h) Informar sobre la prohibición de coleccionar recuerdos de las áreas naturales (conchas, palos, piedras, etc.) y el porqué.
 - i) Informar sobre la prohibición de comprar productos producidos con materiales vedados, y sobre el motivo de dicha medida.
3. Debe tener información sobre senderos
- a) Dependiendo del tipo de excursión los senderos deben ser rotulados y autoguiados.
 - b) Debe de tener mapa de senderos
 - c) Fotografía aérea de la zona
 - d) Los senderos deben tener sitios de interpretación e información ambiental, cultural y social.

XI. SEGURIDAD

La operación turística debe proveer seguridad de todos los individuos involucrados en la misma.

1. La empresa debe tener un manual de seguridad de las instalaciones/actividades, industrial, alimentaría, salud, contra el crimen y accidentes.

a) El manual debe especificar las obligaciones de cada empleado y establecer responsables en el tema de seguridad.

11.1 Seguridad de instalaciones/ actividades

1. Los senderos deben tener todas las medidas de seguridad que faciliten las caminatas y recorridos por parte de los turistas.

2. Se debe vigilar la higiene en las instalaciones sanitarias

3. En caso de que la operación tenga pangas se debe de cumplir con lo siguiente:

a) Debe haber material antideslizante en las pangas.

b) Todas las personas deben usar chalecos salvavidas.

c) El número de ocupantes no puede exceder la capacidad establecida por los fabricantes del bote, en el caso de ser pangas de madera deben ser previamente probadas y tener un certificado de responsabilidad por parte del responsable de la operación turística.

4. La calidad de agua dentro de las instalaciones turísticas debe ser apta para los diferentes tipos de consumo humano (bebida, limpieza, piscina e hidromasajes)

a) Debe hacerse análisis periódicos de la calidad del agua.

5. En caso de ser necesario debe haber fumigaciones periódicas que eviten la existencia de plagas en las instalaciones de la operación.

6. La empresa fumigadora deberá garantizar que los productos utilizados en sus labores son productos amigables con el ambiente y los humanos, y que no causarían ningún efecto posterior sobre ninguno de los empleados o huéspedes del hotel.
7. La fumigación debe estar a cargo de personal acreditado, que haga uso de productos aceptados,
8. Está prohibido el uso de productos considerados dentro de la docena sucia (ver anexo III.)
9. Debe haber un registro de los productos utilizados, de las fechas y de los certificados.

11.2 Salud

1. La instalación de operación turística debe contar con un equipo completo de primeros auxilios.
2. La empresa debe contar con un servicio médico permanente en su operación, dependiendo de la capacidad de la operación este puede ser con un médico permanente dentro de las instalaciones o puede ser externo pero debe de tener acceso inmediato en caso de emergencia o necesidad de algún cliente o empleado.
3. Si el servicio médico disponible se encuentra afuera de la operación, se debe tener siempre las condiciones adecuadas para una emergencia (plan de emergencia)
 - a) Transporte disponible siempre para emergencias
 - b) Persona apta para manejar, que conozca el camino
4. Se prohíbe fumar dentro de las instalaciones turísticas de tierras con excepción de las áreas específicamente designadas para esta actividad.

11.3 Accidentes

1. Los empleados que trabajan en las instalaciones de la operación turística deben tener seguro de vida y de accidentes.

2. Al nivel de todas las instalaciones se deben implementar sistemas de monitoreo continuo, con inspecciones mensuales en las diferentes áreas de trabajo por parte del supervisor de departamento, con el fin de identificar cualquier posibilidad de accidentes que los trabajadores y visitantes pudieran tener.

a) Registros de inspecciones con firma del supervisor

b) Manual de procedimientos para las inspecciones y responsable para estas.

3. Cualquier novedad deberá ser reportada con detalles en los formularios correspondientes.

a) Registros de novedades

4. De acuerdo a la novedad detectada se elaborará un plan de acción que vaya de acuerdo con la política general de la empresa en lo referente a seguridad y prevención de riesgos del trabajo.

5. Se deberá establecer un cronograma de trabajo para corregir las deficiencias encontradas.

6. La operación turística deberá contar con un procedimiento básico para la indagación y recolección de información acerca de cualquier accidente, en el caso de que así sucediera. Para cada accidente el procedimiento debe ser:

a) La empresa deberá contar con un formulario (reporte) en el cual se puedan describir todos y cada uno de los por menores de un accidente en el cual se pueda fácilmente determinar:

- Nombre y descripción (edad, sexo)
- Puesto (empleado, turista)
- Fecha
- Causas (labores/actividades que se encontraba realizando)
- Lugar del accidente
- Descripción de procesos
- Correctivos
- Responsabilidades

7. En el caso de que un accidente se presente y se convierta en una emergencia, se deberá comunicar de inmediato a las autoridades respectivas (Gerente de Turno), e informar las acciones tomadas por parte del empleado, y todos los datos que se requieren en el formulario descrito en el punto 6.

8. Debe existir un reporte elaborado por la persona que al momento se encuentre a cargo del hotel o la persona con mayor autoridad (Gerente de Turno).

11.4 Seguridad Industrial

1. Manual y procesos para mantenimiento y monitoreo de maquinaria
2. Las condiciones de trabajo deben cumplir con los requisitos necesarios de seguridad, salubridad, orden y limpieza.
3. Los empleados deben disponer del equipo de seguridad necesario para la realización de sus actividades.
4. En caso de que la operación turística tenga energía eléctrica, debe haber un programa de seguridad para este sistema.

- a) El sistema de cableado eléctrico debe ser el adecuado para la instalaciones de acuerdo a la planificación eléctrica.
 - b) Deben realizarse revisiones periódicas.
 - c) Debe haber un responsable de la revisión del cableado y un registro.
5. Los motores de los calderos y toda la maquinaria que se maneje en la operación turística, debe mantenerse en buen estado, bien afinados y carburados para evitar derrames de aceites y otros productos contaminantes, debe existir un responsable del mantenimiento que realice revisiones periódicas, y que lleve un registro detallado.
6. La operación turística debe prohibir que se dejen innecesariamente prendidos motores, calderos, equipo de lavandería, bombas, generadores, etc.
7. La maquinaria en funcionamiento no debe afectar la salud de los empleados.
8. El nivel de ruido aceptable al que puede ser expuesta una persona en el trabajo, debe ser máximo de 85 decibeles, durante un lapso de exposición máximo de 6 horas continuas.
9. El personal encargado de máquinas deberá estar siempre con equipo de protección.
10. Se debe controlar periódicamente el estado de tuberías de gas y los desfuegos de emisiones de gases.

11.5 Seguridad Alimentaría

1. Para el manejo y uso de alimentos en la cocina, debe haber un proceso, y ciertos requisitos:
- a) Señalética en los frigoríficos del tipo de comida que se almacena en cada uno (en caso de tener más de uno y de ser esto aplicable).
 - b) Las carnes crudas deben estar tapadas en frigoríficos.
 - c) Los cocineros debe usar guantes, delantal, gorro y todo lo necesario para el manejo correcto de alimentos.
 - d) Los utensilios se deben lavar en agua caliente.
 - e) Debe haber jabón para desinfectar las manos.
 - f) Los cocineros se deben lavar las manos antes de manipular alimentos.

- g) No se puede servir comida cocinada que ha estado sin calentar por más de tres horas
- 2. Para el control de plagas al interior de la cocina, debe usarse trampas y cebos, en lugar de sustancias químicas aplicadas por aspersión.
- 3. Para el control de insectos al exterior de la cocina deben utilizarse repelentes aceptados internacionalmente o alternativas amigables con el ambiente de acuerdo al medio.

11.6 Seguridad Personal

- 1. Política de seguridad, encargado de seguridad
- 2. Dependiendo de la zona o tipo de visita, los turistas deben estar acompañados, por un guardia de seguridad o persona calificada.
- 3. Las puertas e instalaciones deben ser seguras y los exteriores resguardados.
- 4. Los turistas solamente se pueden trasladar a sitios autorizados por la operación
- 5. Debe existir un sistema de control de entradas y salidas, de los huéspedes durante su estadía.

XII. PLANIFICACIÓN Y MONITOREO

Las actividades turísticas deben ser planificadas, monitoreadas y evaluadas considerando sus aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales.

12.1 Planificación

1. La empresa debe presentar un plan claro y detallado de los objetivos, metas, responsables y calendario de actividades a realizar para mejorar sus condiciones socio-ambientales a corto, mediano y largo plazo en cada una de las operaciones turísticas de tierras. El detalle y la escala del plan deben estar acorde con el tamaño e intensidad de la actividad realizada.

a) El plan socio ambiental de la empresa debe estar basado en los principios generales y normas del programa de certificación.

b) Se debe elaborar los procedimientos para cada actividad, donde se indican los objetivos, responsables, plazos e incluirán una descripción de las medidas a tomar para ejecutarlo.

c) El plan debe incluir los nuevos proyectos o procesos a implementar.

d) El plan debe ser conocido, comprendido, desarrollado y mantenido al día por todos los niveles de la empresa.

e) La dirección de la empresa debe designar un representante de la dirección que tenga autoridad y responsabilidad definida para asegurar que se cumplan y mantengan al día los requisitos de las Normas de Certificación.

2. Antes de la implementación de nuevas operaciones y procesos se debe hacer una evaluación de los impactos ambientales y sociales, conforme a la escala de intensidad de las mismas.

a) Cada 3 meses y cada año se debe hacer un análisis de los registros y comparaciones con años anteriores y basarse en esto para tomar decisiones.

12. 2 Evaluación y Monitoreo

1. Se debe implementar un sistema de monitoreo de los impactos ambientales y sociales.
 - a) Se debe contemplar todos los posibles impactos de carácter social y ambiental, bajo condiciones normales y anormales de funcionamiento, accidentes, situaciones de emergencia, actividades pasadas, presentes y previstas.
2. El monitoreo y evaluación de los impactos generados por la actividad, se deben realizar con cierta frecuencia y deben ser capaces de generar información que contribuya a la revisión de la planificación.
 - a) La información debe ser documentada y de fácil acceso en cualquier momento.
3. La Empresa debe ser capaz de demostrar el cumplimiento de los estándares y el proceso de mejoras continuas.
 - a) Se debe establecer y mantener un sistema actualizado de registros para demostrar la conformidad con cada una de las normas del Programa de Certificación.

XIII. CONTROL DE CALIDAD

La operación turística debe tener un sistema de calidad en los servicios que ofrece al turista.

1. Debe existir una política de calidad que asegure la excelencia de servicios en:
 - a) Alimentación
 - b) Interpretación
 - c) Alojamiento
 - d) Trato al turista
2. El sistema de control de calidad debe ser diseñado por los diferentes departamentos o por la gerencia.
3. El sistema de calidad en servicios debe ser monitoreado y tener:
 - a) Una persona responsable.
 - b) Establecer reuniones periódicas de evaluación interna
 - c) Tener un sistema de evaluación externa por parte de los clientes, a través de encuestas y buzones de sugerencia.
4. Las sugerencias deben ser registradas y guardadas periódicamente.
5. Al final de cada tour, se deben realizar encuestas a los clientes en las que se recogen sus opiniones sobre el programa ambiental y sobre la operación turística.
 - a) Debe haber un registro escrito de las sugerencias, de las posibilidades de llevarlas a cabo y de las que han sido implementadas.
 - b) Debe existir una persona responsable para esta actividad.

ANEXO I

DEFINICIONES GENERALES

Agua potable

Es aquella que por sus características de calidad específica es adecuada para el consumo humano.

Agua Residual

Agua que ha recibido un uso y cuya calidad ha sido modificada por la incorporación de agentes contaminantes.

Aguas servidas

Descarga acuosa proveniente de sumideros, fregaderos, inodoros, cocinas, lavanderías, detergentes, excreciones fisiológicas, residuos rutinarios de origen domestico e industrial que confluyen por lo general a un sistema colector de aguas cloacales y que terminan en una planta de tratamiento.

Agua tratada

Corresponde al agua subterránea o superficial cuya calidad ha sido modificada por medio de procesos de tratamiento que incluyen como mínimo la desinfección.

Biodiversidad

Denomina la diversidad ecológica y la diversidad de especies biológicas nativas y endémicas con toda su variabilidad de subespecies, razas, poblaciones geográficamente distintas y diversidad genética en general.

CFC

Clorofluorcarbono es un gas que se usa en la industria de los aerosoles, plásticos y los circuitos de refrigeración y aire acondicionado. El CFC es un gas liviano que se eleva hasta la estratosfera y debido a que es muy estable puede permanecer allí por centenas de años. Sin embargo, los rayos ultravioletas, en contacto con el CFC, producen una reacción química que libera el Cloro y el Bromo y produce la destrucción del ozono.

Conservación

Práctica que permite perpetuar las especies existentes de fauna y flora; previene, reduce y controla la erosión de los suelos, así como la contaminación del agua y del aire.

Desechos

Cualquier materia, líquida, sólida, gaseosa o radiactiva que es descargada, emitida, depositada, enterrada o diluida, en volúmenes tales que puedan, tarde o temprano producir alteraciones en el ambiente.

Desarrollo Sustentable

El desarrollo sustentable es el proceso dinámico en el que el manejo de los recursos naturales, la potencialización del ser humano, los mecanismos de concientización y participación ciudadana, el enfoque del desarrollo científico y tecnológico, la formulación de nuevos esquemas legales y administrativos, la orientación de la economía y la orientación de principios éticos de responsabilidad ambiental, fortalezcan las opciones para satisfacer las necesidades básicas actuales, sin destruir la base ecológica de lo que dependen el desarrollo socioeconómico y la calidad de vida de las futuras generaciones.

c) Dispositivos de seguridad

Mecanismos e implementos utilizados para evitar cualquier tipo de accidente.

d) Ecosistemas

Conjunto de factores físicos, químicos y biológicos que componen un entorno en el que existe interacción y estratificación de niveles tróficos.

e) Educación Ambiental

Se relaciona con los problemas del ambiente, con las preocupaciones locales y la política nacional de desarrollo; incluye un enfoque interdisciplinario que plantea formulas de solución, destinada a promover la conservación y el uso sostenible de los recursos naturales.

Endémica

Oriundo del lugar en que se encuentra de forma natural. Se opone a exótico y naturalizado.

Especie

Unidad fundamental de la clasificación de los seres vivos, establecido sistemáticamente por su taxonomía y filogenia.

Especies nativas

Especie natural y propia de un lugar, originario de un territorio, pueblo o país.

Especies exóticas

Individuos animales o vegetales que aunque nativos de otro entorno se adaptan y desarrollan en un medio específico ajeno al suyo.

Fauna

Conjunto de especies animales que viven dentro de un área geográfica determinada

Fumigación

Aplicación de productos en forma gaseosa en las áreas de riesgo sanitario o donde se presentan plagas con riesgos de contaminación o proliferación de enfermedades.

Garantías laborales

Conjunto de normas y leyes que garantizan los deberes y derechos del trabajador.

f) Hábitat

Medio o entorno que se halla en un biotopo en el que existe y se desarrolla una planta o animal.

Impacto ambiental

Resultado de la intervención humana en diferentes ámbitos y a distintas escalas que ocasiona alteración o degradación del medio ambiente.

Nichos de Mercado

Mercados específicos que buscan características determinadas en un producto.

Permisos legales de funcionamiento

Toda autorización necesaria y prescrita por el sistema legal como requisito para iniciar o continuar con una actividad de terminada.

Recursos Naturales

Toda forma de materia o energía necesarias para el desarrollo y funcionamiento de organismos, poblaciones y ecosistemas.

ANEXO II

ESPECIES MADERABLES EN PELIGRO DE EXTINCION

No	NOMBRE COMUN	NOMBRE CIENTIFICO	FAMILIA	REGION
1	Cascarilla	<i>Cinchona officinalis</i>	Rubiaceae	Sierra
2	Cucharillos	<i>Magnolia striatifolia</i>	Magnoliaceae	Costa
3	Chanul del Oriente	<i>Humiriastrum</i>	Houmiriaceae	Oriente
4	Guadaripo	<i>Nectandra guararipo</i>	Lauraceae	Costa - Oriente
5	Guallaco	<i>Loxopterygium huarango</i>	Anacardiaceae	Costa
6	Guayacán	<i>Tabebuia crysantha</i>	Bignoniaceae	Costa
7	Guayacán	<i>Tabebuia guayacan</i>	Bignoniaceae	Oriente
8	Mangle blanco	<i>Laguncularia racemosa L</i>	Combretaceae	Costa
9	Mangle colorado	<i>Rhizophora mangle L</i>	Rizophoraceae	Costa
10	Mangle iguanero	<i>Avicennia nitida</i>	Verbenaceae	Costa
11	Mangle jolí	<i>Copocarpus erecius L</i>	Combretaceae	Costa
12	Mangle negro	<i>Avicennia germinans</i>	Verbenaceae	Costa
13	Palo santo	<i>Bursera graveolens</i>	Burseraceae	Costa
14	Pilche de Oriente	<i>Vantanea sp.</i>	Houmiriaceae	Oriente
15	Pumamaquí	<i>Oreopanax morototoni</i>	Araliaceae	Costa
16	Roble	<i>Dendrobangis boliviana</i>	Icacinaceae	Oriente
17	Roble	<i>Tabebuia pentaphylla</i>	Bignoniaceae	Costa

Fuente: Proyecto PD 25/93 Evaluación del progreso del Ecuador hacia el cumplimiento de la meta del año 2000 según CONACYT.

ANEXO III

Listado de Plaguicidas Prohibidas “La Docena Sucia”

(Fuente: Red de Accion en Plaguicidas y sus Alternativas para América Latina)

1. - DDT:

Clase química: Organoclorado

Nombre Común: Diclorodifenil tricloroetano (DDT)

Efectos en el Ambiente: No se descompone y se encuentra presente en casi todos los seres vivientes. Es contaminante de fuentes de agua subterránea. Presenta grave peligro para las aves y algunas especies.

En el ser humano:

a.-Envenenamiento agudo, casi no se ha encontrado envenenamientos fatales con DDT, pero cuando se acumula en dosis altas dentro del cuerpo puede producir parálisis de la lengua (Kú ata), parálisis de los labios y cadera, apresión, irritabilidad (pochyreipa), mareo, temblores y convulsiones.

b.-Envenenamiento Crónico, el DDT se acumula en la grasa del organismo humano y en cantidades elevadas y peligrosas en la leche materna. Produce lesiones en el cerebro y el sistema nervioso.

PAÍSES DONDE ESTÁ PROHIBIDO: México, Nueva Zelanda, Nicaragua, Pakistán, Panamá, Suiza, Inglaterra, Usa, Bangladesh, Bolivia, Bulgaria, Brasil, Ecuador, Colombia, Costa rica, Chile, Japón, Kenya, Indonesia, Corea, Venezuela, etc.

2. - LINDANO:

Clase Química: Organoclorado

Nombre Común: Gamexane (gamesán)

Efectos en el Medio ambiente: El HCH Y EL LINDANO persisten en el ambiente durante largo tiempo acumula en la cadena alimenticia. Fueron encontrados en aguas subterráneas. El LINDANO es extremadamente tóxico para los peces.

En el Ser Humano: El LINDANO esta siendo revisado por causar defectos en los recién nacidos y producir cáncer en el hombre.

a.-Envenenamiento agudo: afecta los nervios, produce convulsiones y alteraciones. El envenenamiento más severo puede presentar espasmos musculares, convulsiones y dificultades respiratorias.

b.-Envenenamiento Crónico: afecta al hígado y los riñones. El lindano esta siendo revisado por causar defectos en los bebés y producir cáncer.

3.- LOS DRINES:

Clase Química: Organoclorado
Nombre Común: aldrin, dieldrín, endrín.

Efectos en el ambiente: dura mucho en el ambiente, se encontraron en aguas de lluvia, subterráneas y de la superficie.

El aldrin y el dieldrín son altamente móviles y una vez que se encuentran en el ambiente su expansión es incontrolable.

En el Ser humano:

a.-Envenenamiento Agudo: Los síntomas leves o moderados pueden incluir mareos, náuseas, dolor de estómago, vómito, debilidad, irritabilidad excesiva.

b.-Envenenamiento Crónico: se asocian con los malestares propios del nacimiento de un bebé. Se han asociado algunos daños al cerebro y al sistema nervioso en los seres vivos con la explosión del Aldrin.

Países que han prohibido su venta: Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, República Dominicana, Italia, Cuba, Ecuador, Finlandia, El Salvador, Alemania, etc.

4. - CLORDANO HEPTACLORO:

Clase Química: Organoclorado.
Nombre Común: clordano / heptacloro

Efectos en el Ambiente: Son tóxicos para los insectos beneficios, para los peces, aves, y la fauna en general. Persiste en el ambiente y se acumula en la cadena alimenticia.

En el ser humano:

a.-Envenenamiento agudo, puede producir mareo, debilidad, náuseas, dolor de estómago, irritabilidad excesiva. Si es envenenamiento severo puede producir espasmos musculares, convulsiones y dificultades respiratorias.

b.-Envenenamiento Crónico, se considera en el uso de estos plaguicidas están asociados con el cáncer, leucemia los seres humanos.

Países que han prohibido su venta: Bélgica, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, República Dominicana, Italia, Cuba, Ecuador, Finlandia, El Salvador, Alemania, Hong Kong, etc.

5.- PARATION:

Clase Química: Organoforforado
Nombre Común: Paratión, metil paratión

Efectos en el Ambiente: es altamente tóxico para las aves, las abejas y otras especies.

Efectos en el hombre:

a.-Envenenamiento Agudo: Las señales de envenenamiento con insecticidas organofosforados generalmente aparecen rápidamente.
Los efectos sobre el sistema nervioso central varían desde dificultades al hablar, pérdidas de los reflejos normales, convulsiones, hasta llegar el estado de coma.
La inhalación puede causar una opresión en el pecho o aumento de secreciones nasales y bronquiales.

b.-Envenenamiento Crónico: se conoce que el paration origina cambios en el embrión, por lo cual causa abortos espontáneos.

6.- PARAQUAT

Lecturas recomendadas:
PARAQUAT: El controvertido herbicida de Syngenta de "John Madeley" Costa Rica, Mayo 2003

Clase Química: Herbicida Grupo: Dipiridilos
Nombre Común: Paraquat, Gramoxone
Efectos en el Ambiente: El Paraquat es extremadamente tóxico para las plantas y los animales, especialmente peces.

En el Ser Humano:

a.-Envenenamiento Agudo: La inhalación y el contacto con la piel pueden provocar tos y sangre en la nariz y daños irreversibles en los pulmones. Daños en el hígado o los riñones, pueden después de 48 a 72 horas de ocurrir la exposición.

b.-Envenenamiento Crónico: Los daños a largo plazo en los pulmones, son irreversibles y pueden ser fatales al ingerir solamente una cucharita de este compuesto.

7.- 2, 4, 5 - T

Clase Química: herbicida Grupo: Clorofenoxílico
Nombre común: Tributon 60 - Tordon Basal - Tordon 225e

Efectos en el Ambiente: el 2,4,5 - T mata o daña gravemente la vegetación y es tóxico para los animales, especialmente para los peces. Estudios indican que el 2,4,5 - T produce cáncer en los animales.

En el Ser Humano:

a.-Envenenamiento Agudo: los síntomas más agudos comprenden quemaduras en la garganta, en la nariz y en las vías respiratorias. Puede producir tos, debilidad muscular, ojos rojos y llorosos y erupciones en la piel.

b.-Envenenamiento Crónico: Los trabajadores de la producción de

2, 4, 5, - T sufrieron desórdenes en el hígado, enfermedades de la piel, cambios neurológicos y de comportamiento.

8.- PENTACLOROFENOL (PCB)

Clase Química: Insecticida Clorinado
Nombre común: Pentaclorofenol

Efectos en el Ambiente: el Pentaclorofenol es tóxico para las especies que no son el objeto de la aplicación, especialmente para peces y animales acuáticos. Además se acumula en la cadena alimenticia.

En el Ser Humano:

a.-Envenenamiento Agudo: el contacto excesivo produce debilidad, pérdida del apetito, dificultad para respirar, sudor excesivo, fiebre alta y rápido estado de coma.

b.-Envenenamiento Crónico: la agencia de protección ambiental de los Estados Unidos ha determinado que el Pentaclorofenol puede producir cáncer.

Se ha encontrado que también causa defectos en el embrión en animales de laboratorio y puede causar defectos al nacer o abortos espontáneos en los humanos.

9.- DIBROMOCOLOROPROPANO (DBCP)

Clase Química: Alocarburo

Nombre Común: Nemaforme, Nemaqón, Fumazone

Efectos en el ambiente: el DBCP se considera como un veneno que persiste y que penetra rápidamente a las fuentes subterráneas de agua.

En el Ser Humano:

- a.-Envenenamiento Agudo: el envenenamiento con DBCP puede producir mareo, náusea, debilidad, dolor de estómago y vómito. El contacto con la piel y los ojos causan irritabilidad.
- b.-Envenenamiento Crónico: la agencia internacional para la investigación sobre el cáncer ha determinado, por motivos prácticos que el DBCP se debe considerar como un riesgo de cáncer para los humanos. También se ha considerado como causa de esterilidad en los hombres.

10.- DIBROMURO DE ETILENO (EDB)

Clase Química: Halocarburo

Nombre Común : Bromofume, Dibrome, Granosan

Efectos en el Ambiente:

El DBE es un veneno de larga duración que se ha encontrado en fuentes subterráneas de agua en muchos sitios. Produce cambios en los genes de muchas plantas y animales y afecta la fertilidad de los mamíferos.

Efectos en el ser humano:

El DBE penetra la piel de los humanos y la mayoría de la ropa protectora, la goma y el plástico.

a.- Envenenamiento Agudo: El DBE es un fuerte irritante para los ojos y la piel. Puede producir daños al hígado, los riñones, los pulmones y al sistema nervioso.

b.-Envenenamiento Crónico: El DBE ha causado cáncer en los animales de laboratorio y entre los plaguicidas examinados en los Estados Unidos es la sustancia más potente que produce cáncer. Puede producir daños a los pulmones, el hígado y los riñones.

11.- CANFECLORO

Clase Química: Organoclorado
Nombre Común: Confecloro, Toxafeno

Efectos en el Ambiente: el Toxafeno es peligroso para las especies que no son objetos de su aplicación, especialmente para peces y animales acuáticos.

En el Ser Humano:

a.-Envenenamiento Agudo: El Toxafeno actúa como estimulante para el cerebro y de la columna vertebral, causando convulsiones de todo el cuerpo.

b.-Envenenamiento Crónico: Según la agencia internacional para la investigación sobre el cáncer, el Toxafeno produce cáncer para los humanos.

12.- CLORIDIMEFORMO: (CDF)

Clase Química: Formamidinas
Nombre Común: Galecron, Fundal, Acaron

Efectos en el Ambiente: tóxico para los peces y los animales en general.

En el Ser Humano:

a.-Envenenamiento Agudo: El Cloridimerfo produce dolores de estómago y de espalda, sensaciones de calor por todo el cuerpo, sueño, irritación de la piel, la falta de apetito y sabor dulce de la boca. Sangre en la orina o total suspensión urinaria.

b.-Envenenamiento Crónico: produce cáncer en los animales de laboratorio. Puede ocasionar daños en la vejiga de los humanos.

IMPORTANTE

Casi siempre la identidad real de los integrantes de "Docena Sucia" permanece oculta bajo otros nombres (Sinónimos) o [nombres comerciales](#).