

# **PROGRAMA DE CERTIFICACION SOSTENIBLE DE EMBARCACIONES TURISTICAS**

(mayo del 2010)



**CONSERVACION Y DESARROLLO.**

**Mayo del 2010**



## INDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	2
<b>BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN</b> .....	3
<b>PRINCIPIOS DE LA CERTIFICACIÓN</b> .....	6
<b>I. POLÍTICA DE LA EMPRESA</b> .....	8
<b>II. CONSERVACIÓN DE LOS ECOSISTEMAS NATURALES</b> .....	9
<b>III. REDUCCIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS</b> .....	11
<b>IV. DISMINUCIÓN DEL RIESGO DE INTRODUCCIÓN Y EXTRACCIÓN DE ESPECIES NATIVAS/ENDÉMICAS</b> .....	14
<b>V. TRATO JUSTO Y CORRECTO A LOS TRABAJADORES</b> .....	16
<b>VI. CAPACITACIÓN AL PERSONAL</b> .....	20
<b>VII. RELACIONES COMUNITARIAS Y BIENESTAR LOCAL</b> .....	22
<b>VIII. ESTRICTO CONTROL EN EL USO, ABASTECIMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE INSUMOS</b> .....	24
<b>IX. MANEJO INTEGRADO DE DESECHOS Y CONTROL DE EMISIONES</b> .....	31
<b>X. INFORMACIÓN AL TURISTA</b> .....	35
<b>XI. SEGURIDAD</b> .....	40
<b>XII. PLANIFICACIÓN Y MONITOREO</b> .....	42
<b>XIII. SISTEMA DE CALIDAD</b> .....	45



## PRESENTACIÓN

El presente documento es el resultado de un proceso integral de trabajo que pretende adaptar un modelo de gestión a las demandas ambientales y sociales actuales de los operadores turísticos de embarcaciones, en ecosistemas naturales, en la región de América Latina. Este trabajo se ha visto favorecido por la valorización de los recursos naturales principalmente que constituyen patrimonios de la humanidad, y la necesidad de implementar estándares en actividades turísticas que aseguren un manejo adecuado y responsable de los recursos naturales, culturales, y que sean socialmente responsables.

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 patente 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, han favorecido la creación de programas de certificación sostenible. Entre los programas, está Smart Voyager, siendo éste el primer programa en el mundo orientado a minimizar los impactos negativos que pueda ocasionar una embarcación como operación turística.

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.

Conscientes también de que el uso de la certificación como un instrumento de bienestar social y ambiental depende de la participación de los diversos sectores sociales, agradeceremos cualquier información que facilite la mejora de los métodos y técnicas utilizadas, así como una comunicación constante por parte de las comunidades y los ciudadanos interesados en asegurar el cumplimiento de las normas del programa en las embarcaciones certificadas.

Ofrecemos una lista de definiciones generales en el Anexo I y un resumen sobre la relevancia ambiental establecidas en el país de aplicación en los Anexos II y III.

Equipo Técnico



## BENEFICIOS DE LA CERTIFICACIÓN

Actualmente existe un gran interés por la certificación ambiental, especialmente en programas manejados por grupos conservacionistas. Este programa ha sido desarrollado con base en un proceso abierto y participativo desde 1997, en el cual se involucró a operadores turísticos, conservacionistas, ONG, compañías, gobierno, instituciones científicas, líderes de comunidades y otros sectores, este proceso sigue siendo abierto y dinámico con la finalidad de asegurar la calidad del programa y responder a las demandas actuales y al avance tecnológico

Las operaciones turísticas participantes en el proceso son evaluadas por equipos multidisciplinarios, quienes se basan en las normas y estándares del programa. El programa busca que los operadores participantes en el proceso realicen cambios en su actividad de manera que crezca el apoyo a la conservación, se reduzcan los impactos ambientales, se incremente la sostenibilidad, se mejoren las condiciones para los trabajadores y se aumenten los beneficios locales. Las operaciones turísticas participantes que cumplan con la normativa recibirán una ecoetiqueta que puede ser utilizada en el mercadeo del servicio ofrecido.

Es fácil entender por qué los grupos conservacionistas se sienten tan entusiasmados por la certificación, pero ¿por qué existe tanto interés entre los operadores? Porque existen muchos beneficios en el sistema de la certificación ambiental.

- **Satisfacción:** Muchos operadores sienten la necesidad de conservar los sitios en que operan y de ser miembros responsables de su comunidad. Los estándares de certificación les proveen una guía que indica cómo se pueden compensar los beneficios recibidos del entorno en la actividad turística, reducir los impactos ambientales e incrementar los beneficios sociales de su negocio. Esta guía está basada en estudios científicos y cuenta con el apoyo de grupos ambientalistas serios, por lo que el operador puede estar seguro de que hace las cosas correctamente.



- **Sostenibilidad:** Los operadores con visión quieren asegurar su negocio a futuro; algunos de los objetivos que buscan son la disminución de los costos, el incremento de los ingresos, la utilización de mejores prácticas de manejo y la continuidad de su actividad. Los programas de certificación ayudan a los operadores a mejorar los métodos de manejo y a encontrar el mejor camino hacia la sostenibilidad.
- **Trabajadores dedicados y capaces:** En operaciones certificadas, los trabajadores reciben capacitación adecuada, equipos de seguridad, tratamiento y pago justo, facilidades sanitarias y condiciones de trabajo mejoradas. Todo esto se revierte en competitividad y orgullo entre los trabajadores, incentivando su rendimiento.
- **Imagen pública:** La certificación mejora la imagen de una compañía con relación a su entorno: clientes, amigos, proveedores, gobierno y público en general. La certificación proporciona prestigio, orgullo y publicidad. Por ejemplo, turistas estadounidenses están dispuestos a gastar 8,5% más en servicios y productos brindados por empresas ambientalmente responsables (Travel Industry Association of America, 1992).
- **Diálogo:** Los programas de certificación motivan a operadores turísticos, defensores de derechos humanos y ambientalistas a trabajar juntos en la búsqueda de soluciones equitativas para los problemas, y permite compartir información e ideas.
- **Mantener los mercados:** Las operaciones y los productos certificados son cada vez más buscados por clientes y consumidores. La certificación permite distinguir las operaciones y los productos en los mercados, cada vez más competitivos. En una encuesta reciente, un tercio de los turistas estadounidenses manifestó que uno de los factores importantes en la selección de una compañía para la organización de sus vacaciones es su sentido de responsabilidad ambiental<sup>1</sup>.
- **Ingresar en nuevos nichos de mercado:** El turismo responsable tiene cada día más adeptos. Los turistas prefieren operaciones que sean ambientalmente amigables, las

---

<sup>1</sup> Wight, P. (1994), Environmentally Responsible Marketing of Tourism pp. 39 - 56 in Cater, E. y Lowman, G. (Eds.), Ecotourism: A Sustainable Option? Wiley and Sons, Chichester.



cuales les permitan sentirse partícipes de las soluciones y no de los problemas. Los operadores certificados buscan estos mercados, a menudo con el apoyo de las ONG y los gobiernos.

- **Oportunidades de crédito:** Las operaciones certificadas son bien vistas por las instituciones bancarias. Una operación bien manejada social y ambientalmente tiene ventajas competitivas sobre las oportunidades crediticias.
- **Pro-activa y participativa:** En contraste con las regulaciones gubernamentales, la certificación es voluntaria, promovida por el mercado e independiente, permitiendo así que las compañías actúen directamente en la búsqueda de soluciones para los retos ambientales y de manejo. Permite la participación de la ciudadanía, los científicos y de los demás sectores. Muchas veces es más innovativa y avanzada que los procesos regulatorios gubernamentales.
- **Transferencia de tecnología:** Los programas de certificación permiten que se realicen discusiones técnicas a todo nivel, buscan la mejor tecnología disponible e incentivan la investigación de técnicas limpias e innovadoras. Los operadores turísticos pueden aprender y colaborar con nuevas prácticas además de realizar intercambios de información con colegas en diferentes países.

Aclaración: La norma Smart Voyager no excluye la aplicación de otras normas en el sistema propio de la operación. La integración de la norma Smart Voyager, con otras normas, contribuye a la mejora de la operación y la prestación de sus servicios.

---



## **PRINCIPIOS DE LA CERTIFICACIÓN**

### **I. POLÍTICA DE LA EMPRESA**

La empresa deberá incorporar en su política, el cumplimiento de la legislación nacional, los convenios internacionales y la estrategia ambiental definida en esta normativa, con sus respectivos procedimientos.

### **II. CONSERVACIÓN DE ECOSISTEMAS NATURALES**

La operación turística debe apoyar y promover la conservación de los Parques Nacionales, recursos naturales y sitios turísticos existentes en la región en la cual opera.

### **III. REDUCCIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS**

La operación turística debe prevenir, mitigar y compensar los daños ambientales que pueda causar en su entorno y en las áreas protegidas (Parques Nacionales, Reservas Naturales y Reservas Marinas ).

### **IV. DISMINUCIÓN DEL RIESGO DE INTRODUCCION Y EXTRACCIÓN 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.

### **V. TRATO JUSTO Y CORRECTO A LOS TRABAJADORES**

La operación turística deberá 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 ambientales, de acuerdo con sus funciones específicas, para reducir las posibilidades de generar impactos negativos.



## **VII. RELACIONES COMUNITARIAS Y BIENESTAR LOCAL**

Debe existir un compromiso de la empresa con el bienestar y el desarrollo socioeconómico de la comunidad y el entorno donde se desarrolla su operación..

## **VIII. ESTRICTO CONTROL EN EL USO, ABASTECIMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE INSUMOS**

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

## **IX. MANEJO INTEGRADO DE DESECHOS**

Las embarcaciones deben 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.

## **X. INFORMACIÓN AL TURISTA**

La operación debe reducir el impacto de los turistas en ecosistemas naturales y en las áreas protegidas. Los turistas deben estar dispuestos y comprometidos a respetar los recursos naturales y culturales visitados, seguir las normas para evitar impactos y contribuir con los programas de conservación existentes en las Islas.

## **XI. SEGURIDAD**

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

## **XII. PLANIFICACIÓN Y MONITOREO**

La actividad turística debe ser planificada, monitoreada y evaluada considerando sus aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales.

## **XIII. SISTEMA DE CALIDAD**

La operación turística debe tener un sistema de calidad en sus servicios, que garantice un proceso de mejoramiento continuo.





## **NORMAS**

### **I. POLÍTICA DE LA EMPRESA**

**La empresa deberá incorporar en su política, el cumplimiento de la legislación nacional, los convenios internacionales, la estrategia ambiental definida en esta normativa y los procedimientos respectivos.**

**1.** La empresa debe cumplir con las leyes, los reglamentos y los convenios internacionales suscritos por el país y esta normativa. (Ver Anexos IV y V)

**I.1.1** La operación turística deberá tener todos los permisos exigidos por las autoridades de aplicación del país donde se realiza la operación (Ministerios, Parques Nacionales, Municipios entre otros).

**2.** Debe existir un manual que establezca la política, las normas y los procedimientos a seguir en la operación.

**I.2.1** El manual debe especificar las obligaciones de cada empleado y establecer responsables.



## II. CONSERVACIÓN DE LOS ECOSISTEMAS NATURALES

**La embarcación debe apoyar y promover la conservación de Parques Nacionales, áreas naturales y sitios turísticos en los cuales se desarrolla la operación.**

1. La empresa debe participar activamente en organizaciones nacionales interesadas en la búsqueda de soluciones de los problemas ambientales, sociales y de sostenibilidad.
  - II.1.1 Prestación de instalaciones para cursos o capacitación (guías - técnicos).
  - II.1.2 Apoyo requerido por el área protegida.
  - II.1.3 Apoyo cultural a instituciones educativas.
  - II.1.4 Apoyo a entes de control para la aplicación de las normas.
  
2. La empresa debe apoyar la realización de programas de conservación.
  - II.2.1 Debe haber un sistema cuantificable de apoyo a programas de conservación.
  - II.2.2 La empresa debe participar continuamente en programas de protección, mejoramiento ambiental y limpieza del sitio y destino turístico.
  
3. La venta de productos en la embarcación, debe contribuir a la conservación del sitio y del destino y a la concientización de los turistas sobre la importancia de sus acciones.
  - II.3.1 Se debe establecer una cuota fija sobre los productos vendidos que sea destinada a los programas de conservación.
  - II.3.2 Los productos deben llevar una etiqueta de "conservación".
  
4. La administración debe organizar reuniones periódicas orientadas al tema de la sostenibilidad turística, en las que todos los empleados deben participar y en las cuales se deben considerar temas ambientales y sociales.
  - II.4.1 Debe haber un registro escrito de los participantes.
  - II.4.2 Debe haber un registro escrito de las sugerencias, de las posibilidades de llevarlas a cabo y de las que han sido implementadas.
  - II.4.3 Debe existir una persona responsable para esta actividad.



5. La empresa debe motivar a sus empleados para que participen en las actividades y programas de conservación adoptados por la empresa.
  - II.5.1 Debe haber un registro de la participación de los empleados en las diferentes actividades.
  
6. Se deben implementar estrategias para proteger las especies de flora y fauna propias de los sitios turísticos visitados.
  - II.6.1 La empresa debe prohibir, en las áreas de su jurisdicción, la comercialización y el consumo de especies de flora y fauna, y sus productos derivados cuyo uso sea prohibido, vedado o restringido por la ley.
  - II.6.2 La pesca desde la embarcación o botes dependientes está prohibida.
  - II.6.3 Se deberán respetar los lugares autorizados y no autorizados para visitas turísticas.
  
7. La embarcación debe ayudar en el patrullaje de las actividades marinas realizadas en las reservas, sitios de visita y áreas protegidas.
  - II.7.1 Las anomalías y contravenciones detectadas deben ser comunicadas a la autoridad competente.
  - II.7.2 Debe haber un responsable del reporte de anomalías y un registro.



### III. REDUCCIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES NEGATIVOS

**La operación turística debe prevenir, mitigar o reparar todos aquellos daños ambientales que pueda causar su actividad.**

1. La embarcación debe tener el certificado de cumplimiento del convenio de la Convención Internacional para la Prevención de la Contaminación por Barcos 73/78 (MARPOL) de la Organización Marítima Internacional (OMI).

2. La empresa debe conocer e identificar cuales son los impactos ambientales negativos que causa o que puede causar la operación.

**III.2.1** Debe haber un responsable (relacionado con la administración) y un registro de control.

3. La empresa debe reducir los impactos negativos causados por la operación y debe tener la capacidad de actuar en caso de emergencia ambiental.

**III.3.1** Debe haber un plan de acción para reducir los impactos ambientales negativos causados por la embarcación (contaminación, introducción de especies exóticas, impactos en aves, peces y mamíferos marinos por comportamiento humano, impactos ecológicos y de comportamiento 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).

**III.3.2** Debe haber un plan de contingencia para actuar en caso de emergencia ambiental.

**III.3.3** En el caso de que ocurriera un accidente y se suscite una emergencia ambiental, se deberá comunicar a las autoridades relevantes inmediatamente, e informar de igual forma las acciones tomadas por parte de la embarcación.

4. Se deben cumplir las especificaciones de mantenimiento del fabricante en todas las máquinas utilizadas en la embarcación (motores, generadores, desalinizadores, separador de sustancias oleicas de las aguas de sentinas, sistema de aire acondicionado, tanques de agua caliente).



- III.4.1** Debe existir un responsable del mantenimiento y un registro.
  - III.4.2** Deben realizarse revisiones periódicas.
5. Todas las máquinas de la embarcación (motores, generadores, desalinizadores, 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.
6. Debe haber una campaña de ahorro energético en la embarcación que involucre a empleados y clientes.
- III.6.1** Se debe monitorear el consumo de energía eléctrica general o por estación de servicio.
  - III.6.2** Se deben utilizar lámparas de bajo consumo energético y alta durabilidad.
  - III.6.3** Los tanques de agua caliente y las tuberías relacionadas deben estar cubiertas por material aislante.
  - III.6.4** En el 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 embarcación no deben contener refrigerantes como el CFC u otros gases destructores de la capa de ozono. En el caso contrario, se debe reemplazar el sistema por uno adecuado en un plazo perentorio predeterminado.
8. Los sistemas de aire acondicionado y de refrigeración de las bodegas en tierra no deben contener refrigerantes como el CFC u otros gases destructores de la capa de ozono. En el caso contrario, la operación debe reemplazar el sistema por uno adecuado en un plazo perentorio, y presentar un plan para la eliminación gradual de dichos equipos.
9. Debe existir un control estricto de las fugas de aire y de gas en el sistema de aire acondicionado de la embarcación.



**10.** Las labores de mantenimiento de la embarcación deben realizarse tomando las debidas precauciones, de manera que no causen daños ambientales.

- III.10.1** Debe haber un manual de procedimientos para labores de mantenimiento.
- III.10.2** No se deben emplear pinturas anti-incrustantes que contengan TBT.
- III.10.3** No se deben utilizar pinturas con plomo.
- III.10.4** Las tareas de mantenimiento de la embarcación deben llevarse a cabo solamente en aquellas áreas designadas por la autoridad competente, como apropiadas para dicha labor o en las instalaciones autorizadas en los puertos.

**11.** En la embarcación debe existir un sistema para disminuir las emisiones de gases contaminantes a la atmósfera.

### **Botes**

**12.** Los motores fuera de borda de 2 tiempos, de los botes, deben ser reemplazados por motores eléctricos preferiblemente o de 4 tiempos, en un plazo perentorio.

**13.** Los motores de los botes deben mantenerse en buen estado (evitando derrames de aceites, manteniéndolos bien afinados y carburados).

- III.13.1** Debe existir un responsable del mantenimiento que realice revisiones periódicas, y que lleve un registro.

**14.** La empresa debe prohibir que se dejen prendidos los motores de los botes innecesariamente.

**15.** El nivel de ruido producido en los botes no debe afectar la salud de las personas ni al ecosistema.

- III.15.1** El nivel de ruido aceptable al que puede ser expuesta una persona en el trabajo, debe ser de máximo 85 decibeles durante un lapso máximo de exposición de 6 horas continuas.



#### **IV. DISMINUCIÓN DEL RIESGO DE INTRODUCCIÓN Y EXTRACCIÓN DE ESPECIES NATIVAS/ENDÉMICAS**

**La operación turística debe prevenir la introducción de especies exóticas en el destino turístico.**

1. La introducción de alimentos debe tener un estricto control de sanidad ambiental de acuerdo con lo exigido por la ley.

2. Se debe prevenir el traslado de insectos de un sitio a otro, para lo cual es necesario reducir las posibilidades de arribo de los mismos a la embarcación por atracción a la luz.

**IV.2.1** Se debe usar el menor número de lámparas que sea posible en la cubierta, sin contravenir las regulaciones marítimas, lacustres y/o fluviales nacionales e internacionales.

**IV.2.2** Se debe procurar apagar el mayor tiempo posible las luces de cubierta, que no sean indispensables ni exigidas por las regulaciones marítimas, lacustres y/o fluviales, nacionales e internacionales, cuando el barco está muy cerca las costas sea continentes o islas.

**IV.2.3** Las lámparas que no tengan especificaciones de tipo de luz en las regulaciones marítimas nacionales e internacionales, deben ser reemplazados por focos de luz no atrayentes a insectos.

3. Debe haber fumigaciones periódicas que eviten la existencia de plagas en la embarcación.

**IV.3.1** La fumigación debe realizarse a cargo de personal acreditado.

**IV.3.2** Debe haber un registro.

**IV.3.3** Para el control de plagas al interior de la cocina, deben usarse trampas y cebos, en lugar de sustancias químicas aplicadas por aspersión.

**IV.3.4** Para el control de insectos al exterior de la cocina deben utilizarse repelentes.



4. Deben tomarse las medidas pertinentes para evitar la presencia de organismos, microorganismos e insectos en la embarcación, cuando ésta regrese de las labores de mantenimiento.
5. La empresa debe tener su propio sistema de control para evitar la introducción de especies exóticas.
6. Los productos adquiridos deben almacenarse en bodegas que eviten la presencia de organismos.
  - IV.6.1 Los sistemas de ventilación y las vías de acceso deben ser seguros y evitar el ingreso de organismos (insectos, roedores, etc.).
  - IV.6.2 La fumigación debe realizarse a cargo del personal acreditado.
  - IV.6.3 Debe haber un registro de los ciclos de aplicación y de los productos utilizados.
7. Debe haber un estricto control y supervisión del cargamento que es transportado a los sitios turísticos para evitar la presencia de organismos.
  - IV.7.1 Todos los materiales que son enviados hacia los sitios turísticos deben ser colocados en recipientes limpios y desinfectados para su transporte.
  - IV.7.2 El cargamento debe estar correctamente empacado, de manera que se evite la introducción de organismos.
  - IV.7.3 Debe haber un estricto control y supervisión.
  - IV.7.4 Debe haber un responsable del control y un registro (lista de chequeo) en el despacho y en la recepción del cargamento.
  - IV.7.5 Se debe cumplir con todas las normas establecidas en el sistema de inspección y cuarentena de acuerdo al país o sitio en el cual se realiza la actividad turística.
  - IV.7.6 Se debe apoyar al sistema de inspección y cuarentena, monitoreando el cumplimiento de lo establecido en el sistema de cuarentena, denunciar actos irregulares y aportar alternativas.





## V. TRATO JUSTO Y CORRECTO A LOS TRABAJADORES

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

### **Contratación**

1. Todos los empleados de la embarcación deben tener legalizada su permanencia en el país.
2. Los empleados deben estar debidamente contratados de acuerdo con la legislación del país donde se desarrolla la operación.
3. No debe haber discriminación por raza, sexo, religión o posición política en la selección y contratación de los trabajadores, de acuerdo con las cláusulas 100 y 111 establecidas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). La contratación de empleados debe realizarse directamente por la empresa.
  - V.3.1 No debe discriminarse con respecto al salario, las ventajas o condiciones de trabajo entre los trabajadores locales y aquellos de nacionalidad extranjera con autorización para laborar en las islas.
  - V.3.2 La empresa no puede obligar a los trabajadores, 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. 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.
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.** No se debe contratar a menores de edad, según sea lo establecido por la ley y la convención 138, Recomendación 146 (edad mínima) de la OIT.
  - V.6.1** Queda prohibido el trabajo por más de ocho horas diarias y cuarenta y dos semanales para los mayores de catorce años y menores de dieciocho.
  - V.6.2** Queda prohibido la contratación de menores de catorce años.
  - V.6.3** La empresa que ocupe los servicios de menores de dieciocho años debe llevar un registro con la siguiente información:
    - Edad
    - Nombre y apellidos, más el 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
  
- 7.** La empresa debe cumplir con las siguientes regulaciones para contratar trabajadores extranjeros:
  - V.7.1** Que sean parte de un contrato de trabajo escrito.
  - V.7.2** Que estén 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.
  - V.7.3** Que cuente con su respectivo documento de residencia de acuerdo con la última Ley del país en el cual se realiza la operación.
  
- 8.** La empresa no puede despedir a las trabajadoras que estuvieren en estado de embarazo o en período de lactancia, salvo por causa justificada o falta grave.
  
- 9.** En la eventualidad de que una sanción tenga que ser ejecutada a un empleado, producto del incumplimiento de las normas definidas por la empresa, es necesario realizar un análisis de la falta cometida, la gravedad de la misma y proceder a la aplicación de la sanción.



## **Libre organización y libertad de opinión**

**10.** Debe garantizarse los derechos de los trabajadores para organizarse y voluntariamente negociar con sus superiores, conforme a lo establecido en las convenciones 87 y 98 de la Organización Internacional del Trabajo.

**V.10.1** 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.

**V.10.2** 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.

**11.** 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.

## **Seguridad, salud ocupacional y servicios básicos**

**12.** Los empleados que trabajan en la embarcación deben ser provistos de seguro de vida.

**13.** Los trabajadores deben ser provistos de servicios médicos.

**14.** Las condiciones de trabajo deben cumplir con los requisitos necesarios de seguridad, salubridad, orden y limpieza.

**15.** Se debe vigilar la higiene en las instalaciones sanitarias.

**16.** Los niveles de ruido a los que se exponen los empleados, no deben exceder los niveles máximos de 85 decibeles en ruido continuo.



**17.** Los trabajadores deben disponer del equipo de seguridad necesario para la realización de sus actividades.

**V.17.1** Se debe mantener adecuadamente el equipo y los accesorios para la protección de los trabajadores.

**18.** Los trabajadores deben tener condiciones de vida digna y salubridad básicas en la embarcación.

**V.18.1** En caso de que haya trabajadores temporales, estos deben ser alojados de forma digna y con condiciones básicas de salubridad.

**V.18.2** Los trabajadores deben tener a su disposición agua potable, servicios sanitarios y duchas.

**V.18.3** Los baños deben tener condiciones adecuadas de acuerdo con el número de personas que los ocupan y según criterios de seguridad sanitaria.

**V.18.4** Los camarotes deben tener condiciones adecuadas para albergar a los trabajadores de acuerdo con su capacidad y espacio; además, deberán contar con ventilación e iluminación apropiadas.



## VI. CAPACITACIÓN AL PERSONAL

**Todo el personal involucrado con la operación, deberá recibir regularmente educación y capacitación en temas ambientales, de acuerdo con sus funciones específicas, para reducir las posibilidades de generar impactos negativos.**

1. Los empleados deben estar debidamente informados sobre la política ambiental de la empresa.
2. Debe haber un sistema de difusión (folletos explicativos impresos, pizarras, carteleras, impresos, audiovisuales, etc.) de material informativo e instructivo.

### EDUCACIÓN AMBIENTAL

3. Debe existir un programa de educación ambiental dirigido a todos los empleados de la embarcación, tanto a los empleados permanentes como a los temporales. Si fuera necesario, la embarcación y el programa de capacitación deberán establecer niveles para estos dos tipos de empleados, diseñado de tal manera que pueda ser monitoreado y evaluado periódicamente.

**VI.3.1** Los eventos y las actividades realizadas deben ser documentadas.

**VI.3.2** Se debe reportar los contenidos y las listas de asistentes.

4. Todos los empleados deben conocer, en forma práctica, la importancia ecológica de los sitios turísticos donde operan.

**VI.4.1** Los trabajadores deberán participar al menos una vez en los recorridos realizados por los guías.

### Capacitación

5. Debe existir un programa de entrenamiento dirigido a todos los empleados de la embarcación 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.



- VI.5.1** Debe existir una biblioteca con material de consulta a disposición.
  - VI.5.2** Debe haber un registro de todo el material de capacitación existente.
  - VI.5.3** Los eventos y las actividades realizadas deben ser documentadas. Se debe reportar los contenidos y las listas de asistentes.
- 6.** Los empleados deben estar capacitados para prevenir los impactos ambientales negativos causados por la embarcación y para actuar en caso de emergencia ambiental.
- VI.6.1** Los oficiales, tripulantes y guías de las embarcaciones deben conocer sobre los riesgos ambientales e impactos que puede ocasionar un manejo turístico inadecuado.
  - VI.6.2** Debe existir un programa de capacitación dirigido a los empleados, en relación con sus funciones, para el manejo adecuado de los desechos sólidos, el ahorro de energía, el ahorro de agua y el uso de productos biodegradables.
- 7.** Todos los empleados deben conocer las exigencias de las normas aplicadas por la empresa, y las exigencias específicas de acuerdo a cada una de sus funciones.
- 8.** La empresa debe capacitar a los trabajadores sobre los siguientes temas:
- VI.8.1** Leyes, reglamentos y normas vigentes.
  - VI.8.2** Seguridad, procedimientos de emergencia y primeros auxilios.
  - VI.8.3** Salud.
  - VI.8.4** Interpretación de la historia natural y cultural.
  - VI.8.5** Hotelería y trato al turista.
  - VI.8.6** Impactos negativos del turismo mal manejado.



## VII. RELACIONES COMUNITARIAS Y BIENESTAR LOCAL

**Debe existir un compromiso de la empresa con el bienestar y el desarrollo socioeconómico de la comunidad en los sitios turísticos donde operan.**

1. La operación turística deberá apoyar al desarrollo de iniciativas locales de carácter económico y cultural, que sean ambientalmente responsables.
2. Los *tours* que realiza la empresa deben promover la participación de los turistas en actividades económicas, sociales, ambientales y culturales que apoyen el desarrollo sustentable del lugar donde operan y de sus pobladores.

**VII.2.1** 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 los grupos sociales comunales en lo que se refiere a los aspectos que afectan directamente su calidad de vida.

**VII.3.1** 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 y las recomendaciones alcanzadas por consenso deberán ser implementadas.

4. En casos de necesidad o emergencia, la empresa debe apoyar a la comunidad.
5. Los rótulos de la empresa no deben afectar el paisaje, los ecosistemas naturales ni las edificaciones y los 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 turístico



- VII.7.1** La empresa debe establecer un sistema de pasantías para estudiantes locales.
- 8.** Los productos de origen agrícola que se consumen en la embarcación deben provenir, en lo posible, de fincas establecidas bajo parámetros de producción ambientalmente responsables.
  - 9.** La empresa debe promover el turismo nacional, con programas que funcionen por lo menos una vez al año, por medio del manejo de promociones apropiadas que enfoquen la importancia ecológica de los sitios de visita en el correspondiente país que operan.





## **VIII. ESTRICTO CONTROL EN EL USO, ABASTECIMIENTO Y ALMACENAMIENTO DE INSUMOS**

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

### **Consumo de productos**

1. Debe haber una política de adquisición y utilización de productos que se rija por criterios ambientales, preferiblemente productos biodegradables, reciclables, retornables, de baja toxicidad, con sellos verdes y orgánicos, de producción ambientalmente responsable, etc.
2. Debe existir un responsable de la adquisición de productos, capacitado sobre los criterios sanitarios y ambientales.
  - VIII.2.1** Las características como biodegradables u otras deben estar escritas en las etiquetas de los productos.
  - VIII.2.2** Debe existir un registro mensual de todos los productos adquiridos para la embarcación.
  - VIII.2.3** Los productos que se utilicen en la embarcación, que se obtengan bajo un proceso industrial, deben tener los registros sanitarios correspondientes.
3. Para la adquisición de productos se deben escoger, dentro de lo posible, proveedores que ofrezcan productos con las siguientes especificaciones:
  - VIII.3.1** Que tengan certificación ambiental.
  - VIII.3.2** Que vengan en envases grandes.
  - VIII.3.3** Que los envases sean reutilizables.
  - VIII.3.4** Que los empaques sean biodegradables.
4. Se deben utilizar productos de limpieza y lavandería biodegradables, libres de fosfato, sin componentes corrosivos o de alta toxicidad.



5. El jabón y otros productos cosméticos para el uso de clientes y empleados deben ser biodegradables.
6. La nafta o gasolina utilizada no debe contener plomo. La nafta o gasolina requerida en este caso deberá superar los 85 octanos, combustible conocido generalmente como nafta o gasolina super; en el caso del diesel, deberá ser diesel filtrado.
7. En la embarcación no se deben utilizar ni vender productos que tengan contraindicaciones ambientales tales como aerosoles con CFC, asbestos, bencenos, etc.
8. 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.).
9. El consumo de productos alimenticios, cosméticos (jabón, champú y otros) y de limpieza debe ser monitoreado continuamente, y debe existir un registro cronológico y un análisis estadístico mensual sobre los datos de consumo general o por estación (huésped).
10. El abastecimiento de agua de la embarcación no debe afectar la disponibilidad de agua del sitio turístico.
  - VIII.10.1** Las embarcaciones deben reemplazar su sistema de abastecimiento de agua desde tierra por el uso de desalinizadores en un plazo perentorio.
11. Debe haber dispensadores de agua.
12. Debe haber una campaña de ahorro de agua en la embarcación.
  - VIII.12.1** La embarcación debe contar con dispositivos para ahorro de agua en los grifos y duchas.
  - VIII.12.2** Debe haber un programa de revisión de fugas en las tuberías, para lo cual debe haber un responsable y un registro.



**VIII.12.3** Se debe monitorear el consumo de agua por medio de medidores y debe existir un registro.

**13.** La calidad de agua dentro de la embarcación debe ser apta para los diferentes tipos de consumo humano (bebida, limpieza, piscina e hidromasajes)

**VIII.13.1** Deben realizarse análisis periódicos de la calidad del agua.

#### **Almacenamiento en la embarcación**

**14.** Debe haber áreas de almacenamiento específicas de ser aplicable para:

**VIII.14.1** alimentos

**VIII.14.2** detergentes y productos de limpieza

**VIII.14.3** combustibles y lubricantes

**VIII.14.4** herramientas y repuestos

**VIII.14.5** ropa de cama

**15.** Las áreas de almacenamiento deben tener las siguientes características:

**VIII.15.1** Ventilación e iluminación adecuada.

**VIII.15.2** No debe haber humedad.

**VIII.15.3** Los estantes deben ser impermeables.

**VIII.15.4** Debe haber un responsable del mantenimiento y de la limpieza y un registro.

**VIII.15.5** Los productos almacenados deben estar inventariados y etiquetados.

**VIII.15.6** Rotulación adecuada.

**VIII.15.7** Mantenimiento y limpieza periódica.

**16.** El área para almacenar alimentos debe cumplir con los siguientes requisitos:

**VIII.16.1** Para el control de plagas al interior, debe usarse trampas y cebos, en lugar de sustancias químicas aplicadas por aspersion.

**VIII.16.2** Para el control de insectos al exterior deben utilizarse repelentes.

**VIII.16.3** Los alimentos deben estar ordenados de acuerdo con el tipo y la fecha de caducidad, de manera que los que tengan la fecha de caducidad próxima se utilicen primero.



**VIII.16.4** Los lugares destinados a los diferentes tipos de alimentos deben estar debidamente rotulados.

**17.** La cocina de la embarcación debe tener las siguientes características:

**VIII.17.1** Ventilación e iluminación adecuada.

**VIII.17.2** Extractor de olores.

**VIII.17.3** El equipo debe estar en óptimas condiciones.

**VIII.17.4** Los estantes deben estar cubiertos por material impermeable.

**VIII.17.5** La vajilla y utensilios de cocina deben almacenarse en lugares específicos.

**VIII.17.6** Debe haber rotulación adecuada.

**VIII.17.7** Debe haber mantenimiento y limpieza periódica.

**VIII.17.8** Debe haber un responsable del mantenimiento y de la limpieza, y un registro.

**18.** Los frigoríficos de la embarcación deberán cumplir con las siguientes especificaciones:

**VIII.18.1** No deben usarse refrigerantes destructores de la capa de ozono.

**VIII.18.2** Mantenimiento y limpieza periódica.

**VIII.18.3** Debe haber un responsable del mantenimiento y la limpieza y un registro.

### **Almacenamiento en tierra**

**19.** Debe haber áreas de bodega para:

**VIII.19.1** alimentos

**VIII.19.2** productos de limpieza

**VIII.19.3** combustibles y lubricantes

**VIII.19.4** pinturas

**VIII.19.5** ropa de cama

**VIII.19.6** materiales varios

**20.** Los alimentos deben almacenarse en bodegas que tengan las siguientes características:



- VIII.20.1** Debe haber ventilación adecuada, a través de un dispositivo que evite la entrada de insectos.
  - VIII.20.2** Debe haber iluminación adecuada.
  - VIII.20.3** No deben existir entradas a nivel del suelo, para evitar, de esta manera, el ingreso de animales rastreros.
  - VIII.20.4** Los estantes deben estar contruidos de material impermeable.
  - VIII.20.5** Debe haber un responsable del mantenimiento y de la limpieza.
  - VIII.20.6** Para el control de plagas al interior de la bodega, deben usarse trampas, cebos y sustancias químicas por aspersión.
  - VIII.20.7** Para el control de plagas al exterior de la bodega deben utilizarse repelentes.
  - VIII.20.8** Los alimentos deben estar ordenados de acuerdo con el tipo y la fecha de caducidad, de manera que los que tengan fecha de caducidad próxima se utilicen primero.
  - VIII.20.9** Los lugares destinados a los diferentes tipos de alimentos deben estar debidamente rotulados.
  - VIII.20.10** Debe haber mantenimiento y limpieza periódica y un registro.
- 21.** Los frigoríficos deberán cumplir con las siguientes especificaciones:
- VIII.21.1** No deben usarse refrigerantes destructores de la capa de ozono.
  - VIII.21.2** Mantenimiento y limpieza periódica.
  - VIII.21.3** Debe haber un responsable del mantenimiento y de la limpieza y un registro.
- 22.** Los combustibles y lubricantes deben almacenarse en bodegas que tengan las siguientes características:
- VII.22.1** 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.
  - VIII.22.2** Piso de cemento o de material totalmente impermeable.
  - VIII.22.3** Debe existir material absorbente (aserrín o similar) para recoger derrames, y un pequeño muro de contención en la entrada de las bodegas.



- VIII.22.4** Debe haber demarcación de las áreas de almacenamiento y de acceso.
  - VIII.22.5** Las áreas de acceso no deben ser menores a 1,5 m.
  - VIII.22.6** Los materiales almacenados deben estar separados de la pared por una distancia mínima de 30 cm.
  - VIII.22.7** El suelo debe tener una inclinación mínima del 1% hacia los canales recolectores.
  - VIII.22.8** Deben haber canales recolectores para controlar posibles derrames, que terminen en un sistema cerrado (caja recolectora).
  - VIII.22.9** Deben tener techo que impida el ingreso de agua.
  - VIII.22.10** Deben tener alumbrado eléctrico.
  - VIII.22.11** Debe haber un sistema de ventilación natural que permita la circulación cruzada permanente de aire.
  - VIII.22.12** Los combustibles y los lubricantes deben estar colocados en lugares específicos y debidamente rotulados.
  - VIII.22.13** Debe existir un equipo de prevención contra incendios adecuado para el tamaño y la capacidad de las bodegas, colocado estratégicamente para su utilización.
  - VIII.22.14** El trasvase de combustibles y lubricantes debe realizarse con mecanismos apropiados como caballetes, llaves y bombas manuales, para evitar derrames.
  - VIII.22.15** Debe haber mantenimiento y limpieza periódica.
  - VIII.22.16** Debe haber un responsable del mantenimiento y de la limpieza y un registro
- 23.** Las bodegas para productos de limpieza, pinturas, lencerías y materiales varios deben tener las siguientes características:
- VIII.23.1** Deben tener paredes de cemento.
  - VIII.23.2** Deben tener techo que impida el ingreso de agua.
  - VIII.23.3** Las estanterías deben ser impermeables.
  - VIII.23.4** Deben tener alumbrado eléctrico.
  - VIII.23.5** Deben tener ventilación e iluminación adecuada.
  - VIII.23.6** Deben tener rotulación adecuada.



- VIII.23.7** Los artículos en cada bodega deben estar ordenados de acuerdo al tipo.
- VIII.23.8** Debe existir el equipo de prevención contra incendios adecuado para el tamaño y la capacidad de las bodegas, colocado estratégicamente para su utilización.
- VIII.23.9** Debe haber mantenimiento y limpieza periódica.
- VIII.23.10** Debe haber un responsable del mantenimiento y de la limpieza y un registro.



## **IX.MANEJO INTEGRADO DE DESECHOS Y CONTROL DE EMISIONES**

**Las embarcaciones deben contar con un plan integral de manejo de desechos sólidos, líquidos y gaseosos (humo, olores, etc), que incluya la reducción, reutilización, el 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 embarcación.**

1. La embarcación debe establecer un sistema que garantice la recolección de desechos.

### **Reducción y reutilización**

2. Se deben utilizar envases reutilizables para servir alimentos del tipo de la mantequilla, mermelada, salsas, etc., en lugar de los empaques desechables.
3. Se deben utilizar recipientes y vajilla de uso prolongado en lugar de productos descartables como los de aluminio, plástico, cartón, etc.

### **Reciclaje**

4. Debe existir un programa para la separación de la basura.
  - IX.4.1 Los desechos deben separarse en orgánicos e inorgánicos.
  - IX.4.2 Los desechos inorgánicos deben ser enjuagados en caso de contaminación por los alimenticios.
  - IX.4.3 Los desechos inorgánicos deben separarse en vidrios, plásticos, papel, aluminio, y otros, de acuerdo con los programas de reciclaje existentes en tierra.
  - IX.4.4 Debe haber una campaña de separación de basura que involucre a empleados y a clientes.
  - IX.4.5 La embarcación debe disponer de recipientes adecuados para la separación de basura, los cuales estarán debidamente rotulados en áreas estratégicas.





- IX.4.6** Los empleados encargados de la limpieza, deben separar la basura cuando el cliente no lo hace de la forma correcta.
- IX.4.7** Debe existir una bodega adecuada en la cual se realice la separación final de los desechos en contenedores.

### **Disposición final de desechos (a excepción de aguas residuales)**

5. Está prohibido tirar desechos al mar, ríos o cuerpos hídricos a excepción de los residuos alimenticios, en cuyo caso se deberán considerar los siguientes criterios:

- IX.5.1** Pueden ser dispuestos en tierra solamente si existe una adecuada recepción, que incluya la esterilización de los desechos y evite la introducción del cualquier organismo, o:
- IX.5.2** En caso de que las embarcaciones realicen descargas de basura orgánica en tierra, hacerlo en los lugares designados y aprobados por las entidades reguladoras que se encargan del manejo de la basura.
- IX.5.3** Los desperdicios orgánicos podrán ser depositados en el mar, ríos, lagunas o cuerpos hídricos tan lejos de tierra como sea posible, mínimo a la distancia establecida por las regulaciones nacionales e internacionales que es de 4 km, mar y en el caso de río lo establecido en cada país. Los desperdicios descargados deberán ser triturados antes de la descarga.

6. La embarcación debe establecer un sistema que garantice la adecuada disposición final en tierra.

- IX.6.1** La empresa debe participar en un programa de reciclaje al cual se envíen los desechos separados.
- IX.6.2** Debe haber un responsable de la entrega de los diferentes tipos de desechos en tierra y un registro.
- IX.6.3** Los desechos de lubricantes deben regresar a tierra, y debe haber un registro de entrega en tierra.



- IX.6.4** Se deben tomar las debidas precauciones para que los residuos generados en las labores de mantenimiento (pinturas, aceites, basura, metales, etc.) no caigan al mar, ríos, lagunas y otros.
- IX.6.5** Los materiales que pueden volver a usarse incluyen vidrio (de color para jarras; base para el uso como material de cimiento en la construcción de caminos o casas), materiales orgánicos (papel compostado y desechos de alimentos), aceite (dependiendo del planeamiento seleccionado), y papel (procesado con arcilla y usado como cubierta en relleno).
- IX.6.6** El programa podría exhortar a los operadores de botes de turismo para que enjuaguen (si están contaminados por alimentos) y separen los desechos sin alimentos. La tripulación de los botes podría colocar separadamente el flujo de desechos en los recipientes apropiados en las instalaciones para la recolección para su posterior reciclaje y procesamiento.

7. Se debe monitorear la producción de desechos sólidos por estación de servicio.

#### **Tratamiento y disposición final de aguas residuales**

8. La embarcación no debe contaminar las aguas marinas, fluviales o lacustres con sus aguas negras no tratadas.
9. Si es posible, las aguas negras deben estar separadas de las aguas grises. (Considérese como aguas negras 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).



**10.** La embarcación debe contener un tanque de almacenamiento para aguas negras y uno para aguas grises.

**11.** Las aguas negras y grises deben ser tratadas antes de su disposición final.

**IX.11.1** Se debe procurar que el tratamiento de aguas negras no sea contaminante.

**12.** La disposición en el mar, sistema fluvial o lacustre debe realizarse tan lejos de tierra como sea posible, mínimo a la distancia establecida por las regulaciones nacionales e internacionales.

### **Control de Emisiones**

**13.** Se debe implementar un sistema periódico de control de las emisiones generadas por la embarcación tendiente a cumplir con los parámetros establecidos dentro de las normas y regulaciones nacionales e internacionales.



## X. INFORMACIÓN AL TURISTA

**La operación debe reducir el impacto de los turistas. Los turistas deben estar dispuestos y comprometidos a respetar y seguir las normas para reducir al máximo la presión sobre los recursos naturales y culturales visitados.**

### Promoción

1. La promoción, desde el inicio de la misma, será el punto de partida para que la intercomunicación entre el operador y el cliente se dé en términos tales que el turista tenga claro a dónde va y en qué términos la compañía, si bien le ofrece un servicio de visitas turísticas y una perfecta interrelación de sustentabilidad, también está dispuesta a regular, exigir y controlar un comportamiento amigable del turista con el medio ambiente por el tiempo que dure su visita.
2. En la promoción del tour, se deben integrar los atractivos ecológicos y culturales de la región, enfatizando que la naturaleza es el atractivo principal.

### Áreas para huéspedes

3. Debe existir información y rotulación, en inglés y en español, para que el cliente participe en los programas para evitar contaminación:
  - X.2.1 ahorro de agua
  - X.3.2 ahorro de energía
  - X.3.3 separación de basura
  - X.3.4 utilización de envases reutilizables
  - X.3.5 retraso solicitado para el cambio de toallas y ropa de cama
  - X.3.6 utilización de productos cosméticos biodegradables que provee la embarcación
4. Deben haber mapas y material informativo (escrito y audiovisual) de los sitios turísticos de visita.
  - X.4.1 Debe existir un mecanismo de información (pizarras, carteleras, etc.) de horarios y actividades por día, ubicado en un lugar estratégico.



### **Información previa al viaje**

5. Se debe informar a los viajeros antes del viaje.
  - X.5.1 Se deben poner a disposición folletos informativos de los pueblos y los ecosistemas a ser visitados.
  - X.5.2 Se debe recalcar la importancia de conocer de manera previa, mediante bibliografía, los sitios que van a ser visitados.
  - X.5.3 Antes de tomar el vehículo de traslado correspondiente, los clientes deben tener información sobre las normas de comportamiento apropiado, dirigida a minimizar su impacto en los lugares a ser visitados.
  - X.5.4 Se debe informar a los clientes sobre el problema de la eliminación de desechos sólidos en los sitios turísticos de visita.
  - X.5.5 Se debe aconsejar a los clientes no llevar materiales desechables o, en caso contrario, a regresar con dichos materiales.
  - X.5.6 Se debe proporcionar información sobre el peligro de las especies exóticas y sobre las medidas que deben tomar para evitar introducirlas.
  - X.5.7 Se debe brindar información sobre el equipo (vestimenta, aditamentos) necesario para el viaje.

### **Información durante el viaje**

6. La embarcación 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 embarcación.
  - X.6.1 La compañía tiene la obligación de proveer a los turistas la información exacta y detallada sobre la manera en que ellos pueden contribuir a la conservación del medio ambiente.
7. Se debe proveer información a los turistas sobre la posibilidad de participar en programas de protección medio ambiental que se estén desarrollando.



8. Se debe proveer información a los turistas sobre la posibilidad de participar en programas socioculturales que se estén desarrollando en las comunidades cercanas.
9. Se debe informar sobre los problemas de los correspondientes sitios turísticos y cómo se puede involucrar a los clientes en campañas para solucionarlos.
10. Se debe proporcionar al cliente información histórica (audiovisual, escrita, etc.) del sitio o destino turístico, por medio de folletos, murales, videos, etc. La información debe estar disponible en inglés y en español.
11. Se debe proporcionar al cliente información ecológica (audiovisual, escrita, etc.) del sitio o destino turístico por medio de folletos, murales, videos, etc. La información debe estar en inglés y en español.
12. Se debe informar a los turistas sobre la importancia del cumplimiento de las normas y la existencia de sanciones por daños al ambiente.
  - X.10.1 Se debe advertir sobre la prohibición de compra de ciertos productos

## Guías

13. Los guías de la compañía deben estar en capacidad de dar una charla inicial corta, acerca de la seguridad para nadar y para realizar actividades de *snorkeling*. De igual manera, al momento de realizar las actividades mencionadas, el guía debe tener la capacidad de realizar un salvataje en caso de ser necesario y de poder dar los primeros auxilios hasta tener contacto con un médico a bordo.
14. Los guías deben ser calificados. (Ver Anexo XII)
  - X.14.1 Deben ser guías autorizados.
  - X.14.2 Deben conocer la política ambiental de la empresa.
  - X.14.3 Deben tener liderazgo para minimizar el impacto de los turistas en los lugares visitados.
  - X.14.4 Los guías nuevos deberán recibir entrenamiento.



- 15.** Los guías deben realizar los recorridos considerando los siguientes criterios:
- X.15.1** Cada guía debe dirigir grupos compuestos de máximo 16 turistas.
  - X.15.2** Deben preparar a los viajeros para cada uno de los encuentros (ambientales y culturales) que tendrán en su visita.
  - X.15.3** En cada visita a tierra deben llevar una bolsa para recoger basura.
- 16.** Deben colaborar con los parques nacionales en el patrullaje de las actividades realizadas en el parque, comunicando las anomalías y contravenciones que sean detectadas.
- 17.** Los guías deben prevenir los impactos ambientales mediante información adecuada, para lo cual tienen que:
- X.17.1** Explicar a los visitantes sobre las regulaciones locales.
  - X.17.2** Tener un listado con las normas específicas de las áreas que serán visitadas.
  - X.17.3** Informar a los turistas sobre el comportamiento adecuado en los senderos, frente a las especies animales y vegetales.
  - X.17.4** Informar a los turistas sobre el manejo adecuado de desechos y la utilización de productos biodegradables.
  - X.17.5** 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.
  - X.17.6** Informar sobre las precauciones que se deben tomar para evitar la introducción de especies exóticas.
  - X.17.7** Proporcionar información sobre el ecosistema de manera integral, sin crear falsas expectativas sobre especies raras o difíciles.
  - X.17.8** Informar sobre la prohibición de coleccionar recuerdos de las áreas naturales (conchas, palos, piedras, etc.) y el porqué.
  - X.17.9** Informar sobre la prohibición de comprar productos producidos con materiales vedados y el motivo de dicha medida.



- 18.** Todos los guías de planta deberán atender actualizaciones periódicas certificadas, dos veces al año, en temas referentes a su trabajo (interpretación, conservación y turismo).

#### SITIOS DE VISITA

- 19.** La empresa debe restringir sus actividades a las zonas establecidas por la legislación y/o reglamentación correspondiente considerando y el número de visitantes para cada sitio determinado.

**X.19.1** Está prohibido visitar lugares no autorizados.

**X.19.2** Está prohibido salirse del itinerario autorizado por la reserva, parque o lugar de visita.

**X.19.3** Debe haber un responsable del itinerario y un registro.

- 20.** Las visitas siempre se deben realizar con guías naturalistas.

- 21.** La empresa debe planificar visitas alternadas a los diferentes sitios permitidos por la legislación y/o reglamentación correspondiente, evitando causar afluencia intensiva a pocos sitios.

**X.21.1** Se debe evitar la visita a lugares saturados de turistas.

- 22.** Deben hacerse visitas específicas a los lugares donde se venden artesanías u otros productos locales, cuya operación funcione de acuerdo con criterios conservacionistas.

- 23.** Se deben visitar los centros de interpretación e información existentes en el destino turístico.





## XI.SEGURIDAD

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

1. La embarcación debe tener el certificado de cumplimiento del Convenio SOLAS de la Organización Marítima Internacional. También se recomienda el cumplimiento de códigos de salud y seguridad establecidos para esta área, de acuerdo a lo establecido en cada país.
2. Toda embarcación debe contar con el certificado ISM, si éste es solicitado por las autoridades correspondientes por el tipo de embarcación.
3. Debe haber un manual con las políticas de seguridad y de prevención de accidentes.
4. Debe informarse a los pasajeros sobre todas las medidas de seguridad que hay que tomar en el barco.
5. Debe existir información visual y rotulación, en inglés y en español, que permita a pasajeros y tripulantes actuar de manera correcta en caso de emergencia.
  - XI.5.1 La información debe ser específica para áreas de huéspedes y para áreas de tripulación.
  - XI.5.2 Debe haber un responsable de que la información sea correctamente difundida.
  - XI.5.3 Debe haber un responsable de la colocación adecuada y del mantenimiento de rótulos.
6. La embarcación debe contar con un equipo completo de primeros auxilios.
7. La empresa debe contar con un servicio médico permanente en sus embarcaciones según los siguientes criterios:
  - XI.7.1 Las embarcaciones deben mantener un médico permanente a bordo cuando así lo estipulen las regulaciones marítimas, y/o fluviales nacionales e internacionales.



- XI.7.2** Las embarcaciones que no requieran del servicio de un médico permanente a bordo, de acuerdo con las regulaciones marítimas, y/o Fluviales, nacionales e internacionales, deben estar supervisadas por un médico y tener por lo menos un paramédico certificado a bordo.
- XI.7.3** Las embarcaciones que no requieran del servicio de un médico permanente a bordo, de acuerdo con las regulaciones marítimas nacionales e internacionales, deben tener un convenio con las embarcaciones cercanas que tengan un doctor permanente, que les permita tener acceso a servicio médico inmediato en caso de emergencia.
- 8.** La embarcación debe tener las medicinas necesarias y en cantidad suficiente para cubrir cualquier emergencia médica. (Ver Anexo XV)
- 9.** El área para almacenar medicinas debe cumplir con los siguientes requisitos:
- XI.9.1** Debe ser un lugar hermético, con temperatura óptima.
- XI.9.2** Los estantes deben ser impermeables.
- XI.9.3** Mantenimiento y limpieza periódica.
- XI.9.4** Debe haber un responsable de *stock* y un registro.
- XI.9.5** Las medicinas deben estar ordenadas de acuerdo con el tipo y la fecha de caducidad, de manera que los que tengan la fecha de caducidad próxima se utilicen primero.
- XI.9.6** Las medicinas deben reponerse 3 meses antes de que caduquen.
- XI.9.7** Los lugares destinados a los diferentes tipos de medicinas deben estar debidamente rotulados.
- XI.9.8** Deberá existir un vademécum actualizado en el cual se encuentre información detallada de todas las medicinas que se encuentren almacenadas.
- 10.** El médico o paramédico de la embarcación debe tener conocimiento, previo al viaje, sobre el estado de salud de los turistas.
- XI.10.1** Para ello deben existir fichas médicas con información de cada turista, las cuales deben ser llenadas al contratar el *tour* con la empresa.



11. Se prohíbe fumar en la embarcación con excepción de las áreas específicamente designadas para esta actividad.
12. Debe existir un sistema de control de entradas y salidas de la embarcación de turistas durante el *tour*.
13. La empresa debe proveer a sus empleados de orejeras, overoles, zapatos antideslizantes y cualquier otro instrumento necesario para su seguridad.
14. La embarcación debe tener un programa de seguridad del sistema eléctrico.
  - XI.14.1 El sistema de cableado eléctrico debe ser el adecuado para la embarcación de acuerdo con la planificación eléctrica.
  - XI.14.2 Deben realizarse revisiones periódicas.
  - XI.14.3 Debe haber un responsable de la revisión del cableado y un registro.
15. La empresa debe prohibir actividades ilegales (prostitución, expendio de drogas u otras) dentro de las áreas de su jurisdicción.

## **BOTES**

16. Debe haber material antideslizante en los botes.
17. Todas las personas deben usar chalecos salvavidas.
18. El número de ocupantes no puede exceder la capacidad establecida por los fabricantes del bote.
19. La máxima velocidad autorizada para los motores fuera de borda utilizados por las embarcaciones menores (pangas) será de 5 nudos.

## **XII. PLANIFICACIÓN Y MONITOREO**



**La actividad turística debe ser planificada, monitoreada y evaluada, considerando sus aspectos técnicos, económicos, sociales y ambientales.**

## **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 socioambientales a corto, mediano y largo plazo en cada una de las embarcaciones. El detalle y la escala del plan deben estar acorde con el tamaño y la intensidad de la actividad realizada.

**XII.1.1** El plan social ambiental de la empresa debe estar basado en los principios generales y las normas del programa de certificación.

**XII.1.2** Se deben elaborar los procedimientos para cada actividad, en donde se indiquen los objetivos, las personas responsables, los plazos y se incluya una descripción de las medidas a tomar para ejecutarlo.

**XII.1.3** El plan debe incluir los nuevos proyectos o procesos a implementar.

**XII.1.4** El plan debe ser conocido, comprendido, desarrollado y mantenido al día por todos los niveles de la Empresa.

**XII.1.5** 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.

**XII.1.6** 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.

## **Evaluación y monitoreo**

2. Se debe implementar un sistema de monitoreo de los impactos ambientales y sociales.

**XII.2.1** Se deben 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.



3. El monitoreo y la 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.

**XII.3.1** La información debe ser documentada y de fácil acceso en cualquier momento.

4. La Empresa debe ser capaz de demostrar el cumplimiento de los estándares y el proceso de mejoras continuas.

**XII.4.1** Se debe establecer y mantener un sistema actualizado de registros para demostrar la conformidad con cada una de las normas del Programa de Certificación mediante un plan de acción correctivo. (Ver Anexo XVI)

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.

**XII.5.1** Debe haber un registro escrito de las sugerencias, de las posibilidades de llevarlas a cabo y de las que han sido implementadas.

**XII.5.2** Debe existir una persona responsable para esta actividad.



### **XIII. SISTEMA DE CALIDAD**

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

1. Debe existir un sistema de calidad que asegure la excelencia de servicios en:
  - Alimentación
  - Interpretación
  - Alojamiento
  - Trato al turista
  
2. El sistema 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:
  - XIII.3.1** Una persona responsable.
  - XIII.3.2** Establecer reuniones periódicas de evaluación interna
  - XIII.3.3** 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.