

Si este documento no tiene el membrete y logo de UNIT en color rojo, es una copia no autorizada

PROYECTO
EN CONSULTA

Si este documento no tiene el membrete y logo de UNIT en color rojo, es una copia no autorizada



PUNIT 1131:2012

TURISMO SOSTENIBLE EN ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS

REQUISITOS PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

1 - OBJETO

Esta Norma establece los requisitos para un sistema de gestión sostenible de una organización prestadora de servicios turísticos en un área natural protegida sea ésta pública, privada o mixta., acorde con los objetivos de conservación para los que fue creada.

Esta Norma también establece requisitos de gestión de la seguridad del visitante durante la prestación del servicio turístico en el ANP.

Esta Norma es aplicable a organizaciones prestadoras de servicios turísticos independientemente del tipo de servicio, actividad o tamaño.

Esta Norma también se puede aplicar a un servicio turístico prestado en la zona adyacente cuando esté legalmente definida por la autoridad competente.

Esta Norma establece indicadores para el seguimiento y evaluación de la sostenibilidad.

Las posibles exclusiones a los requisitos de esta Norma deben documentarse y justificarse.

Nada de lo que se indique u omita en esta Norma puede ser usado para justificar el no cumplimiento de las disposiciones legales vigentes referidas al turismo y las áreas naturales protegidas.

2 - REFERENCIAS NORMATIVAS

El siguiente documento normativo contiene disposiciones que a través de referencias en este texto constituyen parte de esta Norma. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición del documento normativo referido. UNIT mantiene registros de las normas en vigencia.

UNIT-ISO 9000, Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario.

UNIT-ISO 14050, Gestión ambiental. Vocabulario.

UNIT-OHSAS 18001, Sistemas de gestión de la seguridad y salud ocupacional

UNIT 200, Accesibilidad de las personas al medio físico. Criterios y requisitos generales de diseño para un entorno edificado accesible.

3 - TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para el propósito de esta Norma se aplica los términos y definiciones de las Normas UNIT-ISO 9000, UNIT-ISO 14050, UNIT-OHSAS 18001 y en particular los siguientes:

3.1

área natural protegida

espacio geográfico claramente definido, reconocido, dedicado y gestionado, mediante medios legales u otros tipos de medios eficaces para conseguir la conservación a largo plazo de la naturaleza y de sus servicios ecosistémicos y sus valores culturales asociados

3.2

zona adyacente

área colindante con el área natural protegida legalmente definida por la autoridad competente

3.3

autoridad competente

autoridad de acuerdo a su competencia legalmente establecida, para la gestión del Área Natural Protegida

3.4

organización

compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de ellas, sean o no sociedades, pública o privada, que tienen su propias funciones y administración y presta un servicio turístico sostenible en el área natural protegida

3.5

subcontratista

entidad que mediante relación contractual provee de productos o servicios a la organización

3.6

prestación de un servicio turístico

acción de satisfacer las expectativas de los visitantes en cuanto a facilitación del conocimiento, de la interpretación y del disfrute del sitio visitado, a través de modalidades y medios adecuados.

3.7

turismo sostenible

turismo que tiene en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y ambientales para conciliar las demandas de los visitantes con la conservación.

3.8**servicio turístico sostenible**

servicio turístico que funciona en armonía con el ambiente, la comunidad y las culturas locales, de modo que estos se convierten en beneficiarios permanentes, de manera que se mantenga la biodiversidad, productividad, capacidad de regeneración, vitalidad y su potencial de cumplir, ahora y en el futuro, funciones ecológicas, económicas y sociales

3.9**gestión de un servicio turístico sostenible en un área natural protegida**

actividades coordinadas para dirigir y controlar la prestación de un servicio turístico sostenible en un área natural protegida dentro del marco de su gestión general

3.10**sistema de gestión sostenible del servicio de turismo en un área natural protegida**

parte del sistema de gestión de una organización empleada para desarrollar e implantar su política de turismo sostenible y su gestión, y en conformidad con la política establecida por la autoridad competente del Área Natural Protegida o por el Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP).

NOTA 1: Un sistema de gestión es un conjunto de elementos interrelacionados para establecer la política, los objetivos y para cumplir estos objetivos

NOTA 2: Un sistema de gestión incluye la estructura de la organización, la planificación de actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos.

3.11**visitante**

persona que acude a un área natural protegida con la intención de conocer y disfrutar de sus valores naturales o culturales, haciendo uso de su oferta de servicios turísticos, sin esperar a cambio ningún beneficio económico.

3.12**capacidad de carga del área natural protegida**

número máximo de personas que pueden visitar el área natural protegida durante el mismo período, sin comprometer las características ambientales, físicas, económicas y socio-culturales y sin una reducción del nivel de satisfacción de los visitantes

NOTA 1: Esta capacidad de carga es definida en el plan de manejo del Área Natural Protegida por la autoridad competente del Área Natural Protegida.

NOTA 2: La capacidad de carga puede variar en función de diversas condiciones locales como la estación del año, las condiciones climáticas.

3.13**capacidad del servicio turístico sostenible**

número máximo de personas que pueden hacer uso del servicio turístico durante el mismo período, sin comprometer las características ambientales, socio-culturales y sin una reducción del nivel de satisfacción de los visitantes

4 - SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

ANP Área Natural Protegida

SGSST Sistema de Gestión Sostenible del Servicio Turístico

5 - REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1 Requisitos generales

La organización debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGSST en el ANP de acuerdo a los requisitos de esta Norma.

La organización debe definir y documentar el alcance del SGSST en el ANP.

En los casos que la organización opte por contratar servicios externamente (subcontratistas), la organización debe asegurarse de controlar tales servicios de modo de asegurarse que se cumplen los requisitos de gestión de turismo sostenible en el ANP de acuerdo a los requisitos establecidos en esta Norma.

5.2 Responsabilidad de la dirección

La dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del SGSST en el ANP, así como la mejora continua de su eficacia a través de :

- Definir la política de sostenibilidad y establecer los objetivos
- Comunicar la política
- Asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios.
- Realizar revisiones del SGSST en el ANP

5.3 Política de turismo sostenible

La dirección debe definir la política de sostenibilidad para la prestación del servicio turístico en el ANP.

La política de sostenibilidad debe abarcar aspectos ambientales, socioculturales, económicos y de calidad del servicio turístico incluyendo la seguridad del visitante.

La política debe hacer mención al compromiso de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios que apliquen al ANP y los recursos asociados.

NOTA: Los recursos asociados pueden abarcar el patrimonio natural, histórico y cultural.

La política de sostenibilidad debe ser adecuada a los objetivos de conservación del ANP y a las expectativas y necesidades de los visitantes y otras partes interesadas siempre que éstas estén supeditadas a los objetivos mencionados.

La política de sostenibilidad debe de estar claramente formulada, documentada, difundida y comprendida por las personas que trabajan en la organización, sean estos empleados o subcontratistas, proveedores, visitantes y propietarios.

5.4 Planificación y control

La organización debe implementar uno o varios procedimientos para :

- la identificación de aspectos ambientales y peligros de sus actividades para los visitantes, productos y servicios que pueda controlar y aquellos sobre los que pueda influir dentro del alcance definido del SGSST en el ANP,
- evaluación de impactos y riesgos (impactos significativos y riesgos no tolerables),
- y la determinación de controles necesarios.

La organización debe documentar esta información y mantenerla actualizada teniendo en cuenta las modificaciones de los servicios turísticos existentes, los nuevos o planificados.

5.5 Requisitos legales y otros requisitos

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para identificar y tener acceso a los requisitos legales y otros requisitos que sean aplicables.

NOTA: Por ejemplo estos requisitos legales se pueden referir a la protección de flora, fauna, calidad del agua, la protección del patrimonio histórico y cultural, seguros para el visitante.

La organización debe asegurarse que estos requisitos legales aplicables y otros que la organización suscriba se tengan en cuenta en el establecimiento, implementación y mantenimiento de su SGSTS en el ANP.

La organización debe mantener esta información actualizada.

La organización debe comunicar la información pertinente sobre los requisitos legales y otros requisitos a las personas que trabajan en la organización, sean estos empleados o subcontratistas, proveedores, visitantes y propietarios.

5.6 Objetivos y metas

La organización debe establecer, documentar y revisar objetivos y metas para la prestación del servicio de turismo sostenible, en los niveles y funciones pertinentes dentro de la organización.

Los objetivos y metas deben ser verificables y coherentes con la política de sostenibilidad y la seguridad del visitante.

Cuando la organización establece y revisa sus objetivos debe tener en cuenta los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba y sus aspectos y riesgos significativos.

Además debe considerar sus opciones tecnológicas y sus requisitos financieros operacionales y comerciales, así como la opinión de las partes interesadas.

La dirección debe asegurar que se identifican y planifican las acciones, recursos y los plazos necesarios para alcanzar los objetivos y las metas. Los resultados de la planificación se deben documentar mediante un plan o documento similar.

5.7 Responsabilidad y autoridad

La dirección debe asegurarse que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización.

5.7.1 Representante de la dirección

La dirección debe designar uno o varios integrantes de la organización con responsabilidad específica en la gestión del servicio de turismo sostenible, que con independencia de otras funciones tengan libertad y autoridad definida para:

- asegurar que el SGSST en el ANP está implantado de acuerdo con los requisitos de esta Norma;
- informar a la dirección sobre el funcionamiento del SGSST, incluyendo las necesidades para la mejora.
- asegurarse que se promueva la toma de conciencia de los requisitos de un servicio de turismo sostenible en todos los niveles de la organización.

5.8 Documentación

La documentación del SGSST en el ANP debe incluir:

- a) un Manual que cubra los requisitos contemplados de esta Norma y que incluya el alcance y la política de turismo sostenible.
- b) los documentos, incluidos los registros requeridos por esta Norma
- c) los documentos, incluyendo los registros, determinados como necesarios por la organización

5.8.1 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el SGSST en el ANP y por esta Norma se deben controlar. Los registros son un tipo especial de documentos y se deben controlar de acuerdo a los requisitos establecidos en el apartado 5.8.2

Debe establecerse un procedimiento documentado que defina los controles necesarios para:

- a) aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión,
- b) revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente,
- c) asegurar que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos,

- d) asegurar que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso,
- e) asegurar que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables,
- f) asegurar que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del SGSST se identifican y se controla su distribución, y
- g) prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

5.8.2 Control de los registros

La organización debe establecer y mantener los registros que sean necesarios, para demostrar la conformidad con los requisitos del SGSST en el ANP y de esta Norma, y para demostrar los resultados logrados.

La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros.

Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables, recuperables y trazables.

5.9 Competencia, formación y toma de conciencia

La organización debe asegurar que toda persona de la organización, sea empleado o del subcontratista que trabaje en su nombre, sea competente tomando como base la educación, la formación o la experiencia adecuada a efectos de evitar impactos en la sostenibilidad del servicio turístico.

- El personal debe recibir capacitación inicial y continua, como mínimo, de las características del ANP incluyendo **los motivos que justificaron su incorporación al SNAP (objetivos de conservación del área), de lo que se desea lograr con la gestión del área protegida y con la gestión del turismo en la misma, incluyendo la zonificación del área, principios del turismo sostenible protegidas.** y las tareas inherentes a su puesto, sobre el trato con el público, y los planes y procedimientos de emergencia.

La organización debe identificar las necesidades de formación y proporcionarla o emprender otras acciones para satisfacer estas necesidades.

Debe evaluar la eficacia de las acciones tomadas

Deben mantenerse los registros asociados de todas estas acciones (ver 5.8.2).

La organización debe establecer y mantener uno o varios procedimientos para que toda persona de la organización, sea empleado o del subcontratista que trabaje en su nombre, tome conciencia de:

- a) la política sostenibilidad, los procedimientos y requisitos del SGSST;
- b) la importancia de la calidad del servicio turístico,
 - c) la importancia de la conservación del ANP,
- d) la importancia de velar por la seguridad del visitante durante la prestación del servicio turístico,
- e) los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio turístico en el ANP, **en cumplimiento del plan de manejo del ANP.**
- f) los impactos reales o potenciales asociados a su trabajo o los beneficios de un mejor desempeño personal;
- g) sus funciones y responsabilidades en el logro de la conformidad con los requisitos del SGSST en el ANP;
- h) las consecuencias potenciales de desviarse de los procedimientos especificados.

5.10 Comunicación, participación y consulta

5.10.1 Comunicación

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos en relación con su SGSST en el ANP, para la comunicación:

- a) interna entre los diversos niveles o funciones de la organización,
- b) con los subcontratistas,
- c) con los visitantes,
- d) con la autoridad competente del ANP
- e) con otras organizaciones prestadoras de servicios turísticos en el ANP
- f) con las comunidades locales
- g) otras partes interesadas externas.

La organización debe establecer un procedimiento para recibir, documentar y responder a las comunicaciones pertinentes de las partes interesadas externas.

5.10.2 Participación y consulta

La organización debe promover la participación e involucramiento del personal, las comunidades locales, y consultar a la autoridad competente del ANP, los subcontratistas, los proveedores y otras partes interesadas externas, para lograr la mejora del SGSST en el ANP.

6 - REQUISITOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO TURÍSTICO

6.1 Planificación

Los servicios turísticos a prestarse en el ANP deben ser coherentes con el plan de manejo del ANP y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios vigentes.

NOTA: Los servicios turísticos prestados en el ANP pueden ser de alimentación, alojamiento, recreación, transporte, educación, etc.

La organización debe planificar y desarrollar los procesos necesarios para la prestación del servicio turístico.

La planificación de la realización del servicio turístico debe ser coherente con los requisitos del SGSST en el ANP.,

Durante la planificación de la realización del servicio turístico, la organización debe tener en consideración los objetivos del ANP según su categoría, los requisitos establecidos por el plan de manejo y otros requisitos legales y reglamentarios vigentes y los requisitos adicionales que se considere necesario para la prestación del servicio turístico de acuerdo a los objetivos de sostenibilidad de la organización y a la seguridad del visitante.

Con ese fin debe:

- realizar un análisis de mercado para gestionar el servicio turístico, cuando sea aplicable,
- establecer y mantener procedimientos para la continua identificación de aspectos ambientales y peligros para el visitante, la evaluación de los riesgos e implementación de las medidas de control necesarias para las actividades rutinarias y no rutinarias.(ver 5.4)
- determinar la necesidad de establecer procesos y documentos,
- determinar la necesidad de proporcionar recursos,
- determinar las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición e inspección necesarias
- determinar los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el servicio resultante cumplen los requisitos (ver 5.8.2).

El resultado de esta planificación debe presentarse de forma adecuada para la metodología de operación de la organización.

6.2 Procesos relacionados con el visitante

6.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio turístico en el ANP

La organización debe determinar los requisitos especificados por el visitante, los requisitos no establecidos por el visitante pero necesarios para el servicio turístico especificado, los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio turístico en el ANP, y cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.

La capacidad de carga del servicio turístico se debe determinar y debe estar en concordancia con el plan de manejo del ANP. Para su determinación se debe tener en consideración, cuando corresponda todos o algunos de los siguientes elementos:

- las condiciones climáticas
- las condiciones de seguridad del visitante
- la infraestructura
- los requisitos legales y reglamentarios
- y otros que la organización considere.

6.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio turístico en el ANP

La organización debe revisar los requisitos relacionados con el servicio turístico en el ANP. Esta revisión debe efectuarse antes de que la organización se comprometa a proporcionar un servicio turístico al visitante (por ejemplo, envío de ofertas, aceptación de contratos o pedidos, aceptación de cambios en los contratos o pedidos) y debe asegurarse de que están definidos los requisitos del servicio, están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente, y la organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Deben mantenerse registros de los resultados de la revisión y de las acciones originadas por la misma (ver 5.8.2).

Cuando el visitante no proporcione una declaración documentada de los requisitos, la organización debe confirmar los requisitos del visitante antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del servicio turístico, la organización debe asegurarse de que la documentación pertinente sea modificada y que el personal correspondiente sea consciente de los requisitos modificados.

NOTA En algunas situaciones, tales como las ventas por Internet, no resulta práctico efectuar una revisión formal de cada pedido. En su lugar, la revisión puede cubrir la información pertinente del servicio, como son los catálogos o el material publicitario.

6.2.3 Información y comunicación con el visitante

La organización debe determinar e implementar procedimientos eficaces para brindar información y comunicarse con los visitantes.

La organización debe asignar a los servicios de información y atención al visitante una cantidad de personas adecuado según los criterios de comunicación definidos y con la competencia necesaria (ver 5.9).

NOTA: Por ejemplo se puede requerir que el personal de los servicios de información y atención al visitante tenga competencias de manejo de idiomas.

El personal de la organización prestadora del servicio turístico en el ANP debe estar debidamente identificado con su nombre.

Se debe dar información exacta y objetiva con respecto a:

- la información sobre las características del servicio turístico en el ANP;
- información sobre el ANP (objetivos del ANP, la zonificación del ANP, valores naturales y culturales del ANP y el interés por su conservación) ;
- horarios de atención y de prestación del servicio turístico;
- actividades y calendario de ejecución;
- las tarifas,
- las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones,
 - la infraestructura disponible,
 -

NOTA: La información con respecto a la infraestructura puede ser sobre la disponibilidad de servicios sanitarios, cocinas, agua potable, alimentos, etc.

- normas del uso público del ANP, las condiciones y restricciones de uso inherentes al ANP y de como comportarse durante la estadía o visita al ANP, y

NOTA: Por ejemplo se podría elaborar un código de conducta para el visitante que incorporara entre otros: no extraer recursos, caminar en silencio, respetar horarios y rutas establecidas, no tirar residuos, prevención de incendios, etc.

NOTA: Se debería comunicar a los visitantes sobre los requisitos legales y reglamentarios aplicables sobre la conservación de flora y fauna en el ANP.

- los riesgos, las condiciones de seguridad, medio de contacto y los procedimientos ante una emergencia
- recomendaciones en cuanto a la alimentación e higiene,

La información sobre cualquier actividad comercial que no forme parte del servicio turístico y que se considere que debe proporcionarse al visitante, debe ser lo más amplia y detallada posible.

La organización debe disponer de los medios necesarios para proveer información no personalizada (teléfono, fax, correo electrónico, correo postal, página web, etc.). Se debe asegurar que la información ofrecida por estos medios sea exacta y objetiva.

6.2.4 Tarifas

Las tarifas deben describir el precio del servicio turístico:

- por persona o grupo de personas, especificando el número mínimo de personas requeridas para la prestación del servicio turístico;
- por el tiempo de uso del servicio: por horas, jornadas, fin de semana, semanas, etc.

En caso de existir diferentes tarifas en función de las temporadas, de la duración en la prestación del servicio, o de cualquier otra situación, éstas no deben modificar el nivel de calidad de los servicios prestados, de modo que una tarifa reducida no debe significar un nivel inferior respecto a las prestaciones establecidas y los requisitos indicados en esta Norma.

Cuando las tarifas especiales aplicadas a algunos visitantes (agencias, grupos o colectivos, etc.), impliquen unas prestaciones diferentes de las que habitualmente se ofrece, dichas prestaciones deben estar formalizadas en los correspondientes documentos comerciales (contrato, solicitud de reserva, confirmación de reserva, etc) (ver 6.2.2).

6.2.5 Reservas

Los prestadores de servicios turísticos en las ANP deben disponer de un sistema documentado de gestión de las reservas y confirmaciones que permitan una adecuada coordinación con la Administración del ANP que permita evitar, con la antelación suficiente, situaciones de sobreventa o sobreocupación y que ofrezca al visitante garantías de que su reserva ha sido efectuada.

En el caso de solicitar depósitos o seguros, se deben especificar las condiciones bajo las que se realiza dicho depósito o los requisitos de seguro, indicando claramente cuáles son las causas que condicionan la no devolución o devolución parcial del pago.

Cuando se supere en número la cantidad de reservas con respecto a la capacidad de carga asignada al servicio turístico se debe solicitar autorizaciones o permisos al autoridad competente del ANP para determinar si la organización puede confirmar la reserva en tanto no se afecte la calidad del servicio.

Cuando la utilización de un servicio turístico requiera la presentación de una solicitud de reserva, autorización o permiso, la organización debe facilitar los documentos necesarios para su tramitación (modelos de solicitud, constancia de pago, etc).

Si se solicita pago por adelantado, se debe remitir al visitante una confirmación escrita sobre su reserva, una vez recibida la cantidad correspondiente. La confirmación debe especificar los siguientes datos:

- fechas de prestación del servicio;
- número de plazas reservadas;
- precio total;
- importe recibido a cuenta.

El envío de la confirmación se debe realizar mediante el medio que la organización considere adecuado (correo, mail, otros). En todo caso, se debe comunicar al visitante el medio elegido.

Cuando un servicio se comercialice directamente o a través de una central de reservas, o las reservas puedan ser realizadas en más de un punto, la organización debe comprobar que la

información entre ambos respecto a las reservas realizadas es fluida y constante, evitando duplicidades así como la sobreocupación o la sobreventa.

Cuando el servicio turístico no pueda satisfacer la demanda de los servicios solicitados o plantee modificaciones de los mismos, se debe comunicar al visitante esta circunstancia con la mayor brevedad posible.

En caso de no poder prestar un servicio turístico ya contratado se debe comunicar al visitante sin demora.

6.2.6 Venta de publicaciones y productos

La organización puede tener un punto o área en que se comercialicen productos, servicios y publicaciones que sean acordes con los objetivos de SGSST en el ANP o promuevan sus valores.

Los precios de los productos, servicios y publicaciones deben figurar de forma visible.

Se debe favorecer la venta de productos locales o nacionales que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios vigentes.

6.3 Diseño y desarrollo de un nuevo servicio turístico

La organización debe planificar y controlar el diseño y desarrollo de un nuevo servicio turístico sostenible en el ANP, previa consulta a la autoridad competente del ANP.

Durante la planificación la organización debe determinar las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

La organización debe determinar las etapas apropiadas para el diseño y desarrollo.

Deben determinarse los elementos de entrada relacionados con los requisitos del servicio turístico y mantenerse registros (ver 5.8.2).

NOTA: Estos elementos de entrada deberían incluir:

- los requisitos funcionales y de desempeño,
- los requisitos legales y reglamentarios aplicables,
- la información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable, y
- cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

Los resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse de manera adecuada para:

- verificar que cumplen con los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo,
- proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio,
- contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del servicio turístico, y

- especificar las características del servicio turístico que son esenciales para la protección de visitante y el cuidado del ambiente

Se debe realizar la verificación, de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que los resultados del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de los elementos de entrada. Deben mantenerse registros de los resultados de la verificación y de cualquier acción que sea necesaria (ver 5.8.2).

Se debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con lo planificado para asegurarse de que el servicio turístico resultante es capaz de satisfacer los requisitos especificados. Siempre que sea factible, la validación debe completarse antes de la entrega o implementación del servicio turístico. Deben mantenerse registros de los resultados de la validación y de cualquier acción que sea necesaria (ver 5.8.2).

Previo al inicio de la prestación del nuevo servicio turístico se debe solicitar la autorización a la autoridad competente del ANP.

6.4 Compras

6.4.1 Proceso de compras

La organización debe establecer una política y realizar actividades de compras coherentes con el SGSST, por ejemplo:

- identificación y elección de proveedores que suministren productos provenientes de procesos de bajo impacto ambiental negativo,

NOTA: Por ejemplo:

- considerar el empleo de papel reciclado para su papelería así como papel higiénico, cosméticos, detergentes y servilletas biodegradables, etc.
- establecer acuerdos con los proveedores para el re-embalaje de productos.
- sustituir o eliminar el uso de compuestos peligrosos o ecotóxicos. Buscar limpiadores y detergentes biodegradables.
- suplir las necesidades, priorizando los productos, materias primas y servicios locales,
- Identificar organizaciones recicladoras en la localidad a efectos establecer relaciones con ellas,
- establecer políticas y procedimientos de subcontratación que favorezcan el surgimiento de organizaciones locales, y
- verificar en las etiquetas y con los proveedores, que todos los productos empleados son seguros para los visitantes y el cuidado del ambiente.

La organización debe asegurar el cumplimiento de los criterios para la distribución equitativa de los bienes y servicios del área y de los procedimientos que el plan de manejo, o la Administración del área establezcan para tales fines.

La organización debe asegurarse de que el producto adquirido cumple los requisitos de compra especificados. El tipo y el grado del control aplicado al proveedor y al producto adquirido deben depender del impacto del producto en la posterior prestación del servicio, el impacto ambiental, la protección del visitante o el desarrollo sociocultural de la comunidad.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas. (ver 5.8.2)

6.4.2 Información de las compras

La información de las compras debe describir el producto a comprar, incluyendo, cuando sea apropiado:

- los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos,
- los requisitos para la calificación del personal, y
- los requisitos del SGSST en el ANP.

La organización debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

6.4.3 Verificación de los productos comprados

La organización debe establecer e implementar la inspección u otras actividades necesarias para asegurarse de que el producto comprado cumple los requisitos de compra especificados.

6.5 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar, revisar, mantener, conservar y realizar la limpieza de la infraestructura y equipamiento necesarios para lograr la conformidad con los requisitos del servicio turístico. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- edificios, senderos, espacio de trabajo, medios de transporte y servicios asociados bajo la exclusiva responsabilidad de la organización,
- equipos para la prestación del servicio, incluyendo los equipos de protección para el visitante si aplica, y
- servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).

La organización debe proporcionar al visitante la infraestructura necesaria para disponer los residuos generados durante su visita al ANP para que no se liberen en el ambiente.

La organización debe proporcionar al personal los medios necesarios para las labores de limpieza, revisión, mantenimiento y conservación de la infraestructura bajo su exclusiva responsabilidad en el ANP .

Las actividades de limpieza, revisión, mantenimiento y conservación de la infraestructura deben estar adaptadas al nivel de uso de la infraestructura, a las variaciones periódicas anuales previstas en su utilización y al grado de deterioro causado por su exposición al medio natural. Se debe llevar registros de las actividades de revisión, mantenimiento, conservación y limpieza de la infraestructura bajo la exclusiva responsabilidad de la organización. (ver 5.8.2)

Toda anomalía detectada por la organización en cuanto a la limpieza, mantenimiento y reparación de infraestructura que no es responsabilidad exclusiva de la organización debe ser comunicada sin demora a la autoridad competente del ANP. Se debe generar los registros necesarios para dejar evidencia de estas actividades (ver 5.8.2).

Toda anomalía detectada y comunicada por el visitante se debe reparar o sustituir a la mayor brevedad si es exclusiva responsabilidad de la organización. En caso contrario se debe comunicar sin demoras al autoridad competente del ANP. Se debe generar los registros necesarios para dejar evidencia de estas actividades (ver 5.8.2)

6.5.1 Edificaciones

Si corresponde al tipo de servicio turístico, el diseño arquitectónico de la organización y sus instalaciones debe ser respetuoso con el paisaje y de una escala apropiada. El diseño arquitectónico propuesto debe ser viable y sostenible desde el punto de vista económico, tecnológico y socialmente adoptable.

En la medida de lo posible, las edificaciones deben ser pequeñas, que se mimeticen con el paisaje y utilizar prácticas, técnicas, materiales, diseños y costumbres autóctonas. Se debe evitar la construcción de edificios altos para alojamiento y buscar siempre un diseño de conjunto que tenga formas orgánicas (en armonía con el ambiente) y que se ajusten a la topografía del terreno.

Se debe minimizar las áreas que perturben la vegetación, movilización de tierras y alteración de canales de agua. Se debe ubicar los elementos paisajísticos (tales como árboles, arbustos, etc.) de manera que faciliten la ventilación natural de los edificios y evitar así el consumo innecesario de energía en general.

Se debe adoptar tecnologías y mecanismos para garantizar un uso racional de los recursos hídricos y energéticos. En lo posible se debe ubicar las estructuras para tomar la máxima ventaja de las tecnologías de aprovechamiento de energía pasiva para proveer confort y confirmar que el diseño arquitectónico y de conjunto considera las variaciones estacionales (lluvias, ángulo solar, etc.) y la existencia o eventualidad de riesgos naturales (derrumbes, plantas o animales peligrosos, inundaciones, etc.).

Se debe procurar que los ambientes y edificaciones históricas o de interés cultural sean identificados, preservados, protegidos, restaurados o reutilizados.

En la medida de lo posible, se debe proporcionar la infraestructura necesaria que contemple las necesidades de todos los visitantes con requerimientos especiales asociados a la diversidad característica entre los seres humanos en cada instante y la diversidad de las situaciones o condiciones de cada persona durante el ciclo de su vida, situaciones específicas de edad o actividad, situación particular permanente o eventual, caso de lesiones severas o discapacidades complejas. En la medida de lo posible se recomienda consultar la Norma UNIT 200 en la que se establecen criterios y requisitos generales de diseño para un entorno edificado accesible.

NOTA: Por ejemplo se puede disponer de rampas, servicios sanitarios de diseño especial, accesos amplios, etc.

Si es necesario se debe incluir áreas de uso especial como limpieza de botas, duchas en el exterior, áreas para colgar impermeables o guardar equipo de campamento, etc.

6.5.2 Transporte

Para la prestación del servicio turístico en el ANP se debe procurar el uso de medios de transporte lo menos contaminantes posible en términos del aire, el agua, el ruido y contaminación visual.

6.5.3 Sistemas de emergencia, dispositivos de lucha contra incendios y equipos de protección personal para los visitantes

Todos los sistemas de emergencia, dispositivos de lucha contra incendios y equipos de seguridad para para los visitantes y de primeros auxilios deben ser instalados, revisados y mantenidos cumpliendo con los requisitos legales y reglamentarios vigentes.

6.6 Control operacional

La organización debe identificar y planificar aquellas operaciones que están asociadas a riesgos significativos identificados (ver 5.4 y 6.1) , de acuerdo con su política de turismo sostenible en el ANP, con el objetivo de asegurarse que se efectúan bajo condiciones establecidas, mediante:

- a) el establecimiento, implementación y mantenimiento de uno o varios procedimientos documentados para controlar situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política y los objetivos,
- b) el establecimiento de criterios operacionales en los procedimientos,
- c) el establecimiento, implementación y mantenimiento de procedimientos relacionados con aspectos ambientales o riesgos significativos de los bienes o servicios utilizados por la organización y la comunicación de los requisitos aplicables a los proveedores, incluyendo subcontratistas.
- d) Controles relacionados con los visitantes y sus impactos (identificación de impactos no deseados, seguimiento y establecimiento de acciones correctivas)

6.7 Preparación y respuesta ante emergencias

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para identificar situaciones de emergencias y accidentes potenciales que pueden tener impacto y cómo responder a ellos.

NOTA: Estas situaciones pueden ser debido a un incendio, inundación, corte de electricidad, temporal, ciclón, mordedura de animales, etc.

Estos procedimientos deben estar documentados a la vista de los visitantes, cuando la infraestructura lo permita o de lo contrario debe ser comunicados oralmente al visitante antes de iniciar la prestación del servicio turístico. (ver 6.2.3)

La organización debe responder ante situaciones de emergencia y accidentes reales y prevenir o mitigar los impactos a la sostenibilidad o seguridad del visitante.

La organización debe revisar periódicamente y modificar cuando sea necesario sus procedimientos de preparación y respuesta ante emergencias, en particular después que ocurran accidentes o situaciones de emergencias.

La organización debe realizar pruebas periódicas de tales procedimientos, cuando sea factible.

7 - REQUISITOS DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

7.1 Conservación del ANP

La organización debe prestar el servicio turístico en las zonas que estén habilitadas para tal fin de acuerdo a la Zonificación del ANP y a la autorización de la autoridad competente del ANP.

Cuando se establezcan los requisitos del servicio turístico se debe tener en cuenta los principales atractivos seleccionando lugares que no atenten contra la integridad de los recursos naturales.

7.2 Generalidades

La organización debe realizar un análisis de la situación de la gestión ambiental inicial (determinación de la línea de base). Se debe dar consideración a las operaciones rutinarias y no rutinarias de la organización, así como las condiciones de emergencia potenciales.

NOTA: Se debería considerar las emisiones al aire, descargas al agua, gestión de residuos, contaminación de suelos, consumo de materias primas y recursos naturales, y otros temas ambientales locales y de la comunidad, que afecten la vegetación, los animales, el suelo y la salud de las personas.

En base a este estudio preliminar (determinación de la línea de base) se debe definir los objetivos y metas más oportunos para mejorarla. (ver 5.6)

Periódicamente, la organización debe realizar una revisión del nivel de cumplimiento de dichos objetivos y metas, redefiniendo las que no se hayan alcanzado, y renovando los efectivamente logrados, con objeto de identificar nuevos objetivos y metas de mejora de la gestión ambiental. (ver 5.6)

7.3. Agua y efluentes

Se debe medir y registrar el consumo de agua periódicamente con el fin establecer políticas y procedimientos para un uso racionalizado del agua.

NOTA: Por ejemplo se puede establecer planes operativos para el uso del agua en las labores de limpieza, lavandería, preparación de alimentos, mantenimiento de piscina, riego de áreas verdes, uso de agua de lluvia, etc.

El agua para consumo humano debe ser potable. Se debe utilizar métodos de purificación amigables con el ambiente

NOTA 1: Por ejemplo utilizando cantidades controladas de cloro o sistemas de purificación sin cloro.

NOTA 2: Si se dispone de piscina, se podría instalar un sistema que suministre la menor cantidad de cloro posible para garantizar la calidad o utilizar otras tecnologías que no lo requieran.

Se debe utilizar sistemas de tratamiento para las aguas servidas tal que al menos se cumpla con los requisitos legales y reglamentarios vigentes y reutilice las aguas ya tratadas cuando sea posible.

Se debe informar a los visitantes y capacitar al personal sobre la importancia del agua, su conservación y cómo emplearla responsablemente.

NOTA: Por ejemplo se puede:

- informar a los visitantes sobre cómo ahorrar agua
- colocar rótulos discretos recordando cerrar los grifos cuando no se están utilizando o invitando a los visitantes a permitirle hacer cambios retardados de toallas, limpiezas de habitación y cambio de ropa de cama.

7.4 Energía

Se debe medir y registrar el consumo de energía periódicamente con el fin establecer políticas y procedimientos para un uso racionalizado de la energía.

NOTA: Por ejemplo se puede establecer planes operativos para aprovechar la iluminación natural, utilizar vehículos de alto rendimiento de combustible, utilización de sensores de presencia para la iluminación, favorecer el uso de energías renovables.

Se debe informar a los visitantes y capacitar al personal sobre la importancia de la energía, su conservación y cómo emplearla responsablemente.

7.5 Residuos

La organización debe establecer políticas y procedimientos para controlar y reducir la compra de insumos que producen residuos no reutilizables.

Se debe identificar y establecer políticas y procedimientos para la recolección y clasificación de los residuos para su reutilización, reciclaje y disposición final adecuada.

Se debe verificar la disposición adecuada de los desechos generados por la prestación del servicio turístico.

7.6 Flora y fauna

La organización no debe consumir, vender, o exhibir productos o especies en peligro de extinción o provenientes de prácticas no sostenibles.

La organización no debe mantener animales silvestres en cautiverio, salvo en el caso de zocriaderos, rescate o reintroducción de especies, conforme con los requisitos legales y reglamentarios vigentes.

No se debe tener especies en cautiverio, a menos que sea por rehabilitación, reproducción o reintroducción. Los espacios donde habitan estas especies debe ser del tamaño y condiciones

adecuadas para cada una y la alimentación debe ser lo más parecida a la obtenida en ambientes naturales.

La organización debe evitar la alimentación artificial de animales silvestres, excepto vía la siembra de plantas hospederas o alimenticias.

Se debe adoptar medidas para que el ruido y la iluminación no afecten la vida silvestre.

Si la organización en sus locales posee ventanales muy amplios, se debe colocar siluetas en ellos para evitar que las aves se estrellen contra el vidrio.

En áreas sensibles bajo la responsabilidad de la organización se debe tomar medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.

Cuando se tenga plantas o animales exóticos dentro de la zona donde la organización presta el servicio, se debe adoptar las medidas pertinentes para evitar su propagación

Se debe mantener información sobre las especies locales más importantes de la región. De ser posible, se debe tener a disposición de los visitantes la información.

En casos que la caza o la pesca estén permitidas, la organización debe asegurar que se respeta por parte de la misma y los visitantes los períodos de veda y los requisitos legales y reglamentarios vigentes para su práctica.

7.7 Áreas verdes y jardines

La organización debe utilizar plantas autóctonas en la decoración de áreas verdes, jardines, etc. si corresponde. Se debe evitar el uso de agroquímicos para el mantenimiento de áreas verdes y jardines, etc.

Durante la prestación de servicio turístico se debe brindar datos relevantes sobre las plantas autóctonas utilizadas (nombre común y científico, usos tradicionales, distribución, etc.).

Si se utiliza plantas ornamentales ajenas a la zona, se debe cuidar que no se extiendan a otros sitios.

8- REQUISITOS PARA LA SEGURIDAD DEL VISITANTE

La organización debe adoptar las medidas de control operacional necesarias para garantizar la seguridad de los visitantes durante la prestación del servicio turístico.

La organización debe brindar información a los visitantes respecto a los riesgos y las medidas de seguridad que deben adoptar durante su visita al ANP.

Cuando se establece un itinerario de ruta de debería seleccionar los lugares que no atenten contra la seguridad e integridad de los visitantes.

La organización debe establecer prácticas de control de insectos y roedores con productos biológicos o ambientalmente amigables si corresponde.

Se debe disponer de equipos de primeros auxilios y de seguridad para el visitante si aplica, durante la prestación del servicio. Los mismos se deben mantener según 6.5.

Se debe disponer de servicio de cobertura de emergencia si corresponde.

Se debe contratar una póliza seguro de responsabilidad civil para cubrir a los visitantes en caso de accidente durante la prestación del servicio turístico en el ANP.

Se debe conformar una brigada de emergencias con responsabilidades y con reservas aprobadas con número de equipos y elementos. Una brigada debe estar conformada por un número suficiente de miembros, que garanticen atender con posibilidades de éxito los eventos típicos esperados

9 - REQUISITOS DE DESARROLLO SOCIOCULTURAL

9.1 Actividades culturales locales

La organización debe facilitar la comunicación de las actividades socioculturales que promuevan las comunidades locales.

NOTA: Por ejemplo la organización puede:

- colocar una pizarra informativa donde los vecinos mismos puedan poner sus avisos
- ayudarles a los vecinos a diseñar el material divulgativo.

La organización debe incluir información de carácter cultural en su material promocional si corresponde.

9.2 Contribución al desarrollo local

La organización debe dar prioridad a la contratación de personal de la comunidad local.

La organización debe participar o apoyar iniciativas de desarrollo de las comunidades locales.

La organización debe priorizar la compra y utilización de los productos y servicios de las organizaciones locales; y fomentar el consumo y compra por parte de los visitantes de artesanías y otros productos locales.

La organización debe asegurar el cumplimiento de los criterios para la contratación de personal (ejemplo: guías habilitados por el área) y para la distribución equitativa de los bienes y servicios del área y de los procedimientos que el plan de manejo, otro instrumento de gestión o la Administración del área establezcan para tales fines.

9.3 Rescate y protección del patrimonio histórico – cultural

La organización debe adoptar e implementar políticas específicas para la protección del patrimonio histórico y cultural de sitios visitados.

La organización no debe participar en la venta, tráfico o exhibición de artefactos arqueológicos, a menos que se cuente con las autorizaciones respectivas para el caso específico de la exhibición.

9.4 Respeto a culturas y poblaciones locales

Los procesos realizados por la organización no deben atentar contra la prestación de los servicios básicos a las comunidades vecinas.

La organización debe adoptar acciones para promover el entendimiento y el respeto por las culturas y costumbres autóctonas.

10 – SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

10.1 Seguimiento y medición

10.1.1 De los procesos

La organización debe aplicar métodos apropiados para el seguimiento, y cuando sea aplicable, la medición de los procesos del SGSST en el ANP y en particular de aquellas operaciones que puedan tener un impacto significativo en el ambiente, la calidad del servicio turístico, la seguridad del visitante o el desarrollo sociocultural. Estos métodos deben demostrar la capacidad de los procesos para alcanzar los resultados planificados. Cuando no se alcancen los resultados planificados, deben llevarse a cabo correcciones y acciones correctivas, según sea conveniente.

La organización debe asegurarse que los equipos de seguimiento y medición se utilicen y mantengan calibrados o verificados y que se conserven los registros asociados (ver 5.8.2).

10.1.2 Del servicio turístico

La organización debe hacer el seguimiento y medir las características del servicio turístico para verificar que se cumplen los requisitos del mismo. Esto debe realizarse en las etapas apropiadas del proceso de prestación del servicio de acuerdo con las disposiciones planificadas (ver 6.1). Se debe mantener evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.

Los registros deben indicar la(s) persona(s) que autoriza(n) la liberación del servicio turístico (ver 5.7).

La liberación de la prestación del servicio turístico no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (véase 6.1).

10.1.3 De la satisfacción del visitante

Se debe establecer un procedimiento para recibir las evaluaciones, quejas y comentarios de los visitantes así como mantener un registro de los mismos y de las correcciones y acciones correctivas adoptadas si corresponde (ver 5.8.2).

La organización debería recibir las evaluaciones, quejas y comentarios de los visitantes de otros servicios turísticos en el ANP que hayan sido recomendados, así como mantener un registro de los mismos y de las correcciones y acciones correctivas adoptadas si corresponde (ver 5.8.2).

10.1.4 De la sostenibilidad

Se debe establecer y documentar indicadores para el seguimiento y medición de

a) la viabilidad económica

NOTA: El indicador utilizado debería medir la viabilidad y competitividad de la organización, de modo que pueda continuar prosperando y ofreciendo beneficios en el largo plazo.

b) la prosperidad local

NOTA: El indicador utilizado debería medir la contribución del servicio turístico a la prosperidad económica del destino anfitrión, incluyendo la proporción de gastos de los visitantes que se retiene localmente.

c) el empleo de calidad

NOTA: El indicador utilizado debería medir la cantidad y calidad de trabajos locales creados y apoyados por la organización, por ejemplo se podría referir al nivel del pago, la motivación, la capacitación, y la disponibilidad para todos sin discriminación por género, raza, incapacidad o en otras formas.

d) la equidad social

NOTA: El indicador utilizado debería medir la existencia de una amplia y justa distribución de los beneficios económicos y sociales del turismo en toda la comunidad receptora, incluyendo mejores oportunidades, ingresos y servicios disponibles.

e) la satisfacción de los visitantes (ver 11.1.3)

NOTA: El indicador utilizado debería medir la capacidad de la organización para Ofrecer una experiencia segura, grata y satisfactoria a los visitantes, disponible para todos sin discriminación por género, raza, incapacidad o en otras formas.

f) el control local

NOTA: El indicador utilizado debería medir el involucramiento de la organización con las comunidades locales en planificación y toma de decisiones sobre la administración y desarrollo futuro del turismo en su área, en consulta con otros actores sociales.

g) el bienestar de la comunidad

NOTA: El indicador utilizado debería medir la capacidad de la organización de mantener y fortalecer la calidad de vida de las comunidades locales, incluyendo estructuras sociales y acceso a recursos, buenas costumbres y sistemas de apoyo de la vida, evitando cualquier forma de degradación o explotación social.

h). la riqueza cultural

NOTA: El indicador utilizado debería medir las actividades de la organización por el respeto y mejora del patrimonio histórico, la cultura auténtica, las tradiciones y las cualidades distintivas de las comunidades anfitrionas.

i) la integridad física

NOTA: El indicador utilizado debería medir la capacidad de la organización para mantener y mejorar la calidad de los paisajes, tanto urbanos como rurales, y evitar la degradación física y visual del ambiente.

j) la diversidad biológica

NOTA: El indicador utilizado debería medir la capacidad de la organización para apoyar la conservación de áreas naturales, el hábitat, y la vida silvestre, y minimizar el daño a éstas.

k) la eficiencia de los recursos

NOTA: El indicador utilizado debería medir la capacidad de la organización para minimizar el uso de recursos escasos y no renovables en el desarrollo y operación de instalaciones y servicios turísticos.

l) la pureza ambiental

NOTA: El indicador utilizado debería medir la capacidad de la organización en minimizar la contaminación y la generación de desechos por parte de la organización y de los visitantes que hacen uso de sus servicios

m) los incidentes

NOTA: El indicador utilizado debería medir la capacidad de la organización en brindar servicios turísticos seguros para el visitante.

10.2 Investigación de incidentes, no conformidades, acción correctiva y preventiva

10.2.1 Investigación de incidentes

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para registrar, investigar y analizar los incidentes para:

- a) determinar las deficiencias del sistema de gestión subyacentes y otros factores que podrían causar o contribuir a la aparición de incidentes,
- b) identificar la necesidad de una acción correctiva;
- c) identificar oportunidades para una acción preventiva
- d) identificar oportunidades para la mejora continua
- e) comunicar los resultados de tales investigaciones

Las investigaciones se deben llevar a cabo en el momento oportuno.

Cualquier necesidad identificada de acción correctiva o de oportunidades de mejora para una acción preventiva debe tratarse de acuerdo con las partes pertinentes.

Se debe documentar y mantener los resultados de las investigaciones de los incidentes.

10.2.2 No conformidades, acción correctiva y preventiva

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para tratar las no conformidades reales o potenciales y tomar acciones correctivas y preventivas. Los procedimientos deben definir requisitos para:

- a) la identificación y corrección de las no conformidades (incluyendo las quejas de los visitantes y otras partes interesadas) y tomando las acciones para mitigar sus impactos,

- b) la investigación de las no conformidades, determinando sus causas y tomando las acciones con el fin que no vuelvan a ocurrir
- c) la evaluación de la necesidad de acciones para prevenir que las no conformidades y la implementación de las acciones apropiadas definidas para prevenir la ocurrencia;
- d) el registro de los resultados de las acciones preventivas y correctivas tomadas (ver 5.8.2);
- e) la revisión de la eficacia de las acciones preventivas y acciones correctivas tomadas.

Las acciones deben ser acorde a la magnitud de los problemas e impactos encontrados. La organización debe asegurarse de que cualquier cambio necesario se incorpore a la documentación del sistema de gestión de turismo sostenible en el área protegida.

10.3 Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el sistema de gestión del turismo sostenible en el área protegida:

- a) es conforme con las disposiciones planificadas (véase 7.1), con los requisitos de esta Norma y con los requisitos del sistema de gestión del turismo sostenible establecidos por la organización, y
- b) se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas a auditar, así como los resultados de auditorías previas.

Se deben definir los criterios de auditoría, el alcance de la misma, su frecuencia y la metodología.

La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría. Los auditores no deben auditar su propio trabajo.

Se debe establecer un procedimiento documentado para definir las responsabilidades y los requisitos para planificar y realizar las auditorías, establecer los registros e informar de los resultados.

Deben mantenerse registros de las auditorías y de sus resultados (ver 5.8.2).

La dirección responsable del área que esté siendo auditada debe asegurarse de que se realizan las correcciones y se toman las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento deben incluir la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación.

10.4 Revisión por la dirección

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de turismo sostenible de la organización, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. La revisión debe incluir la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión, incluyendo la política de sostenibilidad y los objetivos de sostenibilidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (véase 5.8.2).

10.4.1 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección debe incluir:

- a) los resultados de auditorías y evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que la organización suscriba;
- b) la retroalimentación del visitante,
- c) los resultados de la participación y consulta de las personas que trabajan en la organización o en su nombre, o de las comunidades locales; las comunicaciones de las partes interesadas externas incluidas las quejas;
- d) el desempeño de los procesos, la conformidad del servicio turístico,
- e) el desempeño ambiental,
- f) el desempeño de la seguridad del visitante;
- g) el estado de las investigaciones de incidentes ambientales o de seguridad de los visitantes;
- h) el estado de las acciones correctivas y preventivas,
- i) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- j) los cambios que podrían afectar al sistema de gestión del turismo sostenible en el área protegida,
- k) las recomendaciones para la mejora.

10.4.2 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- a) la mejora de la eficacia del sistema de gestión de turismo sostenible y sus procesos,
- b) la mejora del servicio turístico en relación con los requisitos del visitante, y
- c) las necesidades de recursos.

Los resultados relevantes de la revisión por la dirección deben estar disponibles para su comunicación y consulta.