

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

Turismo sostenible en las áreas naturales protegidas - Sistema de gestión sostenible de los prestadores de servicios turísticos - Requisitos



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



INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TECNICAS

PZA. INDEPENDENCIA 812-P2-MONTEVIDEO-URUGUAY-TP: 2901 2048*-TF:2902 1681

E-mail:unit-iso@unit.org.uy - www.unit.org.uy

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



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



UNIT 1131:2013

TURISMO SOSTENIBLE EN LAS ÁREAS NATURALES PROTEGIDAS

SISTEMA DE GESTIÓN SOSTENIBLE DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS

REQUISITOS

1 - OBJETO

Esta Norma establece los requisitos para un sistema de gestión sostenible de un prestador de servicios turísticos en un área natural protegida, sea éste público, privado o mixto; acorde con los objetivos de conservación y el plan de manejo.

Esta Norma también establece requisitos para la gestión de la seguridad del visitante durante la prestación del servicio turístico en el área natural protegida.

Esta Norma es aplicable a los prestadores 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 y la seguridad del visitante.

El prestador de servicios turísticos debe documentar y justificar las posibles exclusiones a los requisitos de esta Norma.

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

plan de manejo

plan de manejo del área natural protegida

documento que establece el rumbo de la gestión del área para un periodo determinado, con el fin de cumplir su razón de ser (objetivos de creación del área).

NOTA: El plan de manejo es un documento estratégico, es decir, establece objetivos medibles a alcanzar así como un horizonte temporal, estrategias para alcanzar dichos objetivos con sus correspondientes resultados intermedios, acciones, planificación financiera y un sistema de evaluación y monitoreo.

3.4

autoridad competente

organismo, entidad o funcionario con potestad establecida legalmente para llevar a cabo actividades de regulación, ordenamiento o control.

3.5

turismo sostenible

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

3.6

servicio turístico sostenible

servicio turístico que funciona en armonía con el ambiente, los pobladores locales, de modo que éstos se convierten en beneficiarios permanentes y se mantenga la biodiversidad, productividad, capacidad de regeneración, vitalidad y su potencial de cumplir, ahora y en el futuro, funciones ecológicas, económicas, sociales y culturales.

3.7

prestación de servicios turísticos

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.

3.8

prestador de servicios turísticos

organización que presta servicios turísticos en el área natural protegida y puede ser una, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad o institución, o parte o combinación de ellas, sean o no sociedades, pública o privada y tiene sus propias funciones y administración.

3.9

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.

3.10

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.

3.11

sistema de gestión sostenible del servicio turístico en un área natural protegida

parte del sistema de gestión de una organización prestadora de servicios turísticos, empleada para desarrollar e implantar su política de turismo sostenible y su gestión, 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 las acciones necesarias para cumplir estos objetivos.

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

3.12

dirección

dirección del prestador de servicios turísticos

persona o conjunto de personas que dirigen y controlan al más alto nivel la organización prestadora de servicios turísticos.

3.13

subcontratista

entidad que mediante relación contractual provee de productos o servicios al prestador del servicio turístico.

3.14

capacidad de carga del área natural protegida

número máximo de personas que pueden visitar el área natural protegida durante un 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 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.

3.15

capacidad del servicio turístico sostenible

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

4 - SÍMBOLOS Y ABREVIATURAS

4.1

ANP - Área Natural Protegida

4.2

SGSST - Sistema de Gestión Sostenible del Servicio Turístico

4.3

SNAP - Sistema Nacional de Áreas Protegidas

5 - REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN

5.1 Requisitos generales

El prestador de servicios turísticos debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar continuamente un SGSST en el ANP de acuerdo a los requisitos de esta Norma.

El prestador de servicios turísticos debe definir y documentar el alcance del SGSST en el ANP.

En los casos que el prestador de servicios turísticos opte por contratar servicios externamente (subcontratista), debe asegurarse de controlar tales servicios de modo que se cumplen los requisitos del SGSST 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 sostenibilidad

La dirección debe definir la política de sostenibilidad para la prestación del servicio turístico en el ANP dentro del marco del plan de manejo de ésta.

La política de sostenibilidad debe ser adecuada a los objetivos de conservación del ANP, al tipo de prestador de servicios turísticos y a las expectativas y necesidades de los visitantes y otras partes interesadas siempre que éstas estén supeditadas a los objetivos de conservación del ANP.

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

En la política de sostenibilidad, el prestador de servicios turísticos debe declarar el compromiso de cumplir con el plan de manejo del ANP, con los requisitos legales y reglamentarios que apliquen para la prestación del servicio turístico en el ANP y los recursos asociados.

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

La política de sostenibilidad debe estar claramente formulada, documentada, difundida y comprendida por las personas que trabajan en la organización prestadora de servicios turísticos (sean éstos empleados o subcontratistas que trabajan en su nombre), proveedores, visitantes y propietarios.

5.4 Planificación y control

El prestador de servicios turísticos debe implementar uno o varios procedimientos para :

- la identificación de aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que pueda controlar y aquellos sobre los que pueda influir dentro del alcance definido del SGSST en el ANP,
- la identificación de los peligros para los visitantes de sus actividades, productos y servicios,
- evaluación de los impactos y riesgos,
- y la determinación de controles necesarios.

El prestador de servicios turísticos 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

El prestador de servicios turísticos debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para identificar, tener acceso a los requisitos legales y otros que sean aplicables. El prestador de servicios turísticos debe mantener esta información actualizada.

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

El prestador de servicios turísticos debe asegurarse que estos requisitos legales aplicables y otros que suscriba se tengan en cuenta en el establecimiento, implementación y mantenimiento de su SGSST en el ANP.

El prestador de servicios turísticos debe comunicar la información pertinente sobre los requisitos legales y otros que sean aplicables a las personas que trabajan en la organización prestadora de servicios turísticos (sean éstos empleados o subcontratistas que trabajan en su nombre), proveedores, visitantes y propietarios.

5.6 Objetivos y metas

El prestador de servicios turísticos debe establecer, documentar y revisar los objetivos y las metas para la prestación del servicio de turístico sostenible, en los niveles y funciones pertinentes dentro de la organización prestadora de servicios turísticos.

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

Cuando el prestador de servicios turísticos establece y revisa sus objetivos debe tener en cuenta los requisitos legales y otros requisitos que suscriba, sus impactos y riesgos significativos.

Además el prestador de servicios turísticos 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.

5.7 Responsabilidad y autoridad

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

5.7.1 Representante de la dirección

La dirección debe designar uno o varios integrantes de la organización prestadora de servicios turísticos con responsabilidad específica en la gestión del servicio de turístico 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 del servicio turístico sostenible en todos los niveles de la organización prestadora de servicios turísticos.

5.8 Documentación

La documentación del SGSST en el ANP debe incluir:

- un Manual que cubra los requisitos contemplados de esta Norma y que incluya el alcance y la política de sostenibilidad (ver 5.3);
- los documentos, incluidos los registros requeridos por esta Norma;
- los documentos, incluyendo los registros, determinados como necesarios por el prestador de servicios turísticos.

5.8.1 Control de los documentos

Los documentos requeridos por el SGSST 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 5.8.2.

Se debe establecer 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 el prestador de servicios turísticos 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

El prestador de servicios turísticos 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.

El prestador de servicios turísticos 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

El prestador de servicios turísticos debe asegurar que las personas que trabaja en la organización prestadora de servicios turísticos (sean éstos empleados o subcontratistas que trabajan en su nombre) sean competentes 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 la zonificación del área y los motivos que justificaron su incorporación al SNAP (objetivos de conservación del ANP),
- los principios del turismo sostenible en el ANP y el propósito del SGSST en el ANP,
- las tareas inherentes a su puesto,
- sobre el trato con el público,

- los planes y procedimientos de emergencia.

El prestador de servicios turísticos debe identificar las necesidades de formación y proporcionarla o emprender otras acciones para satisfacer estas necesidades. Debe evaluar la eficacia de las acciones tomadas. Debe mantenerse los registros asociados de todas estas acciones (ver 5.8.2).

El prestador de servicios turísticos debe establecer y mantener uno o varios procedimientos para que las personas de la organización prestadora de servicios turísticos (sean éstos empleados o subcontratistas que trabajan en su nombre) tomen conciencia de:

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

5.10 Comunicación, participación y consulta

5.10.1 Comunicación

El prestador de servicios turísticos debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos en relación con su SGSST en el ANP, para las comunicaciones:

- internas entre los diversos niveles o funciones de la organización prestadora de servicios turísticos,
- con los subcontratistas,
- con los visitantes,
- con las autoridades competentes,
- con otros prestadores de servicios turísticos en el ANP,
- con los pobladores locales,
- con otras partes interesadas externas.

NOTA: Por ejemplo estas comunicaciones pueden ser quejas, comentarios, anuncios, sugerencias, notificaciones de la autoridad competente, etc.

El o los procedimientos deben incluir la metodología para recibir, documentar y responder a las comunicaciones recibidas si corresponde, así como el análisis y las correcciones y acciones correctivas adoptadas si corresponde (ver 10.2).

5.10.2 Participación y consulta

El prestador de servicios turísticos debe promover la participación e involucramiento del personal, los pobladores locales, y consultar a las autoridades competentes, 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

El servicio turístico prestado en el ANP debe ser coherente con el plan de manejo del ANP y cumplir con los requisitos legales y reglamentarios vigentes (ver 5.5).

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

El prestador de servicios turísticos 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, el prestador de servicios turísticos debe tener en consideración los objetivos del ANP, los requisitos establecidos por el plan de manejo, otros requisitos legales y reglamentarios vigentes y los requisitos adicionales que se considere necesario de acuerdo a los objetivos de sostenibilidad y a la seguridad del visitante.

Con ese fin debe:

- realizar un análisis de mercado para gestionar el servicio turístico en el ANP, cuando sea aplicable;
- establecer y mantener procedimientos para la continua identificación de aspectos ambientales y peligros para el visitante, la evaluación de los impactos y 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 del prestador de servicios turísticos.

6.2 Procesos relacionados con el visitante

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

El prestador de servicios turísticos debe determinar los requisitos:

- necesarios para la prestación del servicio turístico especificado,
- los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio turístico en el ANP (ver 5.5),
- los especificados por el visitante,
- y cualquier requisito adicional que el prestador de servicios considere necesario.

Se debe determinar la capacidad del servicio turístico 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:

- la capacidad de carga del ANP,
- la asignación de cupos para el prestador de servicios turísticos, establecida por la autoridad competente,
- las condiciones climáticas,
- las condiciones de seguridad del visitante,
- la infraestructura,
- los requisitos legales y reglamentarios,
- y otros que el prestador de servicios turísticos considere.

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

El prestador de servicios turísticos debe revisar los requisitos relacionados con el servicio turístico en el ANP. Esta revisión debe efectuarse antes que el prestador de servicios turísticos 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 el prestador de servicios turísticos 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, el prestador de servicios turísticos debe confirmar los requisitos del visitante antes de la aceptación.

Cuando se cambien los requisitos del servicio turístico, el prestador de servicios turísticos debe asegurarse que la documentación pertinente sea modificada y que las personas correspondiente que trabajan en la organización prestadora de servicios turísticos (sean éstos empleados o subcontratistas que trabajan en su nombre) sean conscientes 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

El prestador de servicios turísticos debe determinar e implementar procedimientos eficaces para brindar información y comunicarse con los visitantes (ver 5.10).

El prestador de servicios turísticos 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 1: Por ejemplo se puede requerir que el personal de los servicios de información y atención al visitante tenga competencias de manejo de idiomas.

Las personas que trabajan en la organización prestadora de servicios turísticos (sean éstos empleados o subcontratistas que trabajan en su nombre) deben estar debidamente identificados con su nombre.

Se debe dar información exacta y objetiva con respecto a:

- las características del servicio turístico en el ANP;
- el ANP (objetivos del ANP, la zonificación, 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 2: La información con respecto a la infraestructura puede ser sobre la disponibilidad de servicios sanitarios, cocinas, agua potable, alimentos, etc.

- las 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 incluyendo las normas de limpieza y gestión de los residuos;

NOTA 3: 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 4: 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, medios de contacto y los procedimientos ante una emergencia y
- las 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 exacta y objetiva posible.

Se 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.

Se debe establecer un procedimiento para la resolución de las quejas recibidas de los visitantes. Se debe mantener los registros (ver 5.8.2) de todas las quejas así como de los análisis de causas y de las acciones correctivas llevadas a cabo si corresponde (ver 5.10 y 10.2).

6.2.4 Tarifas

Las tarifas deben estar documentadas y 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 turístico, 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

El prestador de servicios turísticos debe disponer de un sistema documentado de gestión de las reservas y confirmaciones que permitan una adecuada coordinación con la autoridad competente si corresponde, con el fin de evitar con la antelación suficiente, situaciones de sobreventa o sobre ocupación 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 del servicio turístico se debe solicitar, si corresponde, autorizaciones o permisos a la autoridad competente para determinar si el prestador de servicios turísticos puede confirmar la reserva en tanto no se afecte la capacidad de carga del ANP y la calidad del servicio.

Cuando la utilización de un servicio turístico requiera la presentación de una solicitud de reserva, autorización o permiso del visitante a la autoridad competente, el prestador de servicios turísticos 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 turístico;
- número de plazas reservadas;

- precio total;

- importe recibido a cuenta.

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

Cuando el servicio turístico se comercialice directamente o a través de una central de reservas, o las reservas puedan ser realizadas en más de un punto, el prestador de servicios turísticos debe comprobar que la información entre ellos respecto a las reservas realizadas es fluida y constante, evitando duplicidades así como la sobre ocupación o la sobreventa.

Cuando el prestador de servicios turísticos 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

El prestador de servicios turísticos puede comercializar productos, servicios o 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 ambientalmente amigables, locales o nacionales y que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios vigentes (ver 5.5).

6.3 Diseño y desarrollo de un nuevo servicio turístico

El prestador de servicios turísticos debe planificar y controlar el diseño y desarrollo de un nuevo servicio turístico sostenible en el ANP, previa consulta a la autoridad competente.

Durante la planificación el prestador de servicios turísticos debe determinar las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.

El prestador de servicios turísticos 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 y del plan de manejo del ANP,
- 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 turístico,
- 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 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, si corresponde.

6.4 Compras

6.4.1 Proceso de compras

El prestador de servicios turísticos debe establecer una política y realizar actividades de compras coherentes con el SGSST en el ANP, por ejemplo mediante:

- la 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-embudo de productos;
- sustituir o eliminar el uso de compuestos peligrosos o ecotóxicos,
- buscar limpiadores y detergentes biodegradables.
- suplir las necesidades priorizando los productos locales;
- la identificación de organizaciones recicladoras en la localidad a efectos establecer relaciones con ellas;
- el establecimiento de políticas y procedimientos de subcontratación que favorezcan el surgimiento de organizaciones locales, y
- verificar en las etiquetas, fichas de datos de seguridad o con los proveedores, que todos los productos utilizados son seguros para los visitantes y el cuidado del ambiente.

El prestador de servicios turísticos debe asegurar el cumplimiento de los criterios para la distribución equitativa de los bienes y servicios del área y los procedimientos que el plan de manejo, o la autoridad competente establezca para tales fines.

El prestador de servicios turísticos debe asegurarse 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 seguridad del visitante o el desarrollo socio-cultural de los pobladores locales.

El prestador de servicios turísticos debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos del prestador de servicios. 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.

El prestador de servicios turísticos debe asegurarse de la adecuación de los requisitos de compra especificados antes de comunicárselos al proveedor.

6.4.3 Verificación de los productos comprados

El prestador de servicios turísticos 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

El prestador de servicios turísticos debe determinar, proporcionar, revisar, mantener, conservar y realizar la limpieza de la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del servicio turístico en el ANP. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- edificios, senderos, espacio de trabajo, medios de transporte y servicios asociados bajo la exclusiva responsabilidad del prestador de servicios turísticos;
- 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).

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.

El prestador de servicios turísticos debe proporcionar el visitante la infraestructura necesaria para disponer los residuos generados durante su visita al ANP para que no se liberen en el ambiente.

El prestador de servicios turísticos debe proporcionar al personal los medios necesarios para las labores de limpieza, revisión, mantenimiento y conservación de la infraestructura bajo su exclusiva responsabilidad, incluyendo las que se encuentran dentro del 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 del prestador de servicios turísticos, incluyendo las que se encuentran dentro del ANP. (ver 5.8.2)

Toda anomalía detectada por el prestador de servicios turísticos en cuanto a la limpieza, mantenimiento y reparación de infraestructura que no es su responsabilidad exclusiva debe ser comunicada sin demora a la autoridad competente. 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 del prestador de servicios turísticos. En caso contrario se debe comunicar sin demoras a la autoridad competente. Se debe generar los registros necesarios para dejar evidencia de estas actividades (ver 5.8.2)

6.5.1 Edificaciones en el ANP

El diseño arquitectónico de las instalaciones del prestador de servicios turísticos dentro del ANP debe ser respetuoso con el paisaje y de una escala apropiada. El diseño arquitectónico y las actividades de construcción propuestos deben ser viable y sostenibles desde el punto de vista ambiental, económico y tecnológico, cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables y el plan de manejo del ANP.

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

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 la contaminación visual.

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

El prestador de servicios turísticos debe instalar, revisar y mantener sistemas de emergencia, dispositivos de lucha contra incendios y equipos de seguridad para los visitantes y de primeros auxilios, si corresponde para el servicio turístico prestado. Los mismos deben cumplir con los requisitos legales y reglamentarios vigentes (ver 5.5).

6.6 Control operacional

El prestador de servicios turísticos debe identificar y planificar aquellas operaciones que están asociadas a impactos y riesgos significativos identificados (ver 5.4 y 6.1), de acuerdo con su política de sostenibilidad 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 de sostenibilidad y los objetivos;
- b) el establecimiento de criterios operacionales en los procedimientos;
- c) el establecimiento, implementación y mantenimiento de procedimientos relacionados con impactos ambientales o riesgos significativos para la seguridad del visitante de las actividades, productos o servicios del prestador de servicios turísticos 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

El prestador de servicios turísticos debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para identificar situaciones de emergencias y accidentes potenciales que pueden tener impacto en el ambiente o en la seguridad del visitante, 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).

El prestador de servicios turísticos debe responder ante situaciones de emergencia y accidentes reales y prevenir o mitigar los impactos. El prestador de servicios turísticos debe registrar, investigar y analizar las situaciones de emergencia y los incidentes y accidentes de los visitantes durante la prestación del servicio turístico de acuerdo a 10.2.

El prestador de servicios turísticos 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.

El prestador de servicios turísticos debe realizar pruebas periódicas de tales procedimientos, cuando sea factible.

7 - REQUISITOS DE DESEMPEÑO AMBIENTAL

7.1 Conservación del ANP

El prestador de servicios turísticos debe prestar el servicio turístico en las zonas que estén habilitadas para tal fin de acuerdo a la zonificación establecida en el plan de manejo del ANP y a la autorización de la autoridad competente, si corresponde.

Cuando se establezcan los requisitos del servicio turístico en el ANP (ver 6.2.1) se debe tener en cuenta los principales atractivos seleccionando lugares que no atenten contra la integridad de los recursos naturales en el ANP.

7.2 Generalidades

El prestador de servicios turísticos debe realizar un análisis de la situación de la gestión ambiental inicial en el ANP (determinación de la línea de base). Se debe dar consideración a las operaciones rutinarias y no rutinarias del prestador de servicios turísticos en el ANP, 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 las poblaciones locales, 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, el prestador de servicios turísticos 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)

El prestador de servicios turísticos debe registrar, investigar y analizar las emergencias ambientales durante la prestación del servicio turístico de acuerdo a 6.7 y 10.2.

7.3 Agua y efluentes

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

NOTA 1: 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, en caso de ser necesario.

NOTA 2: Por ejemplo utilizando cantidades controladas de cloro o sistemas de purificación sin cloro.

NOTA 3: 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 (ver 5.5) y reutilice las aguas ya tratadas cuando sea posible.

Se debe informar a los visitantes (ver 6.2.3) y capacitar las personas que trabajan en la organización prestadora de servicios turísticos (ver 5.9) (sean éstos empleados o subcontratistas que trabajan en su nombre) sobre la importancia del agua, su conservación y como emplearla responsablemente.

NOTA 4: Por ejemplo se puede:

- informar a los visitantes sobre como 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 periódicamente el consumo de energía por parte del prestador de servicios turísticos dentro y fuera del ANP, 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 (ver 6.2.3) y las personas que trabajan en la organización prestadora de servicios turísticos (ver 5.9) (sean éstos empleados o subcontratistas que trabajan en su nombre) sobre la importancia de la energía, su conservación y como emplearla responsablemente.

7.5 Residuos

El prestador de servicios turísticos 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 en la prestación del servicio turístico.

Se debe informar a los visitantes (ver 6.2.3) y las personas que trabajan en la organización prestadora de servicios turísticos (ver 5.9) (sean éstos empleados o subcontratistas que trabajan en su nombre) sobre la importancia de la gestión adecuada de los residuos.

7.6 Flora y fauna del ANP

El prestador de servicios turísticos no debe consumir, vender, o exhibir productos o especies en peligro de extinción o provenientes de prácticas no sostenibles.

El prestador de servicios turísticos 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 (ver 5.5).

El prestador de servicios turísticos no 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.

El prestador de servicios turísticos 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 los locales del prestador de servicios turísticos dentro del ANP poseen ventanales muy amplios, se debe colocar siluetas en ellos para evitar que las aves se estrellen contra el vidrio.

El prestador de servicios turísticos debe tomar medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas en el ANP.

Cuando se tenga plantas o animales exóticos en el ANP, en áreas de exclusiva responsabilidad del prestador de servicios turísticos, 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 (ver 6.2.3).

En casos que la caza o la pesca estén permitidas en el ANP, el prestador de servicios turísticos debe asegurar que se respeta, por parte de la misma y de los visitantes, los períodos de veda y lo requisitos legales y reglamentarios vigentes (ver 5.5) para su práctica.

7.7 Jardines en el ANP

Si el prestador de servicios turísticos tiene jardines en el ANP de su responsabilidad, en la decoración no debe utilizar plantas exóticas invasoras y debe priorizar el uso de plantas autóctonas. Se debe priorizar el uso de fotoquímicos amigables con el ambiente para el mantenimiento de los jardines en el ANP.

8- REQUISITOS PARA LA SEGURIDAD DEL VISITANTE

8.1 El prestador de servicios turísticos debe adoptar las medidas de control operacional necesarias (ver 6.6) para garantizar la seguridad de los visitantes durante la prestación del servicio turístico.

El prestador de servicios turísticos debe brindar información a los visitantes (ver 6.2.3) respecto a los riesgos y las medidas de seguridad que deben adoptar durante su visita al ANP.

Cuando se establece un itinerario de ruta se debe seleccionar los lugares que maximicen la seguridad e integridad de los visitantes (ver 6.2.1).

8.2 El prestador de servicios turísticos debe establecer prácticas de control de insectos y roedores con productos biológicos o ambientalmente amigables, si corresponde.

8.3 Se debe disponer de equipos de seguridad para los visitantes(ver 6.5), si aplica, y procedimientos de actuación ante emergencias y equipos de primeros auxilios (ver 6.7), durante la prestación del servicio.

Se debe conformar una brigada de emergencias (ver 6.7) 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.

8.4 Se debe disponer de servicio de cobertura de respuesta médica.

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

8.6 El prestador de servicios turísticos debe registrar, investigar y analizar los incidentes de los visitantes durante la prestación del servicio turístico de acuerdo a 10.2.

9 - REQUISITOS DE DESARROLLO SOCIO-CULTURAL

9.1 Cultura local

El prestador de servicios turísticos debe dar información al visitante de la cultura local.

NOTA 1: Esta información podría ser incluida en material promocional (ver 6.2.3 y 6.2.6).

El prestador de servicios turísticos debe facilitar información al visitante de las actividades socio-culturales que promuevan las poblaciones locales.

NOTA 2: Por ejemplo el prestador de servicios turísticos puede:

- colocar una pizarra informativa donde los pobladores locales puedan colocar avisos de actividades a desarrollarse;
- ayudar a los pobladores locales a diseñar material de divulgación de actividades, productos, etc.

9.2 Contribución al desarrollo local

El prestador de servicios turísticos debe dar prioridad a la contratación de personal de las poblaciones locales.

El prestador de servicios turísticos debe participar o apoyar iniciativas de desarrollo de las poblaciones locales.

El prestador de servicios turísticos debe priorizar la compra y utilización (ver 6.4) de los productos de las organizaciones de las poblaciones locales; y fomentar el consumo y compra por parte de los visitantes de artesanías y otros productos locales.

El prestador de servicios turísticos debe asegurar el cumplimiento de los criterios para la distribución equitativa de los bienes y servicios del área y los procedimientos que el plan de manejo, o la autoridad competente establezca para tales fines.

9.3 Rescate y protección del patrimonio histórico – cultural

El prestador de servicios turísticos debe adoptar e implementar políticas para la protección del patrimonio histórico y cultural de sitios visitados en el ANP.

El prestador de servicios turísticos no debe participar en la venta, tráfico o exhibición de objetos arqueológicos, a menos que se cuente con las autorizaciones respectivas para el caso específico de la exhibición.

9.4 Respeto a las culturas y poblaciones locales

Los servicios turísticos en el ANP no deben atentar contra la prestación de los servicios básicos a las poblaciones locales.

El prestador de servicios turísticos debe informar al visitante (ver 6.2.3) y adoptar acciones para promover el entendimiento y el respeto por las culturas y costumbres locales, teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios vigentes.

10 – SEGUIMIENTO, MEDICIÓN Y MEJORA

10.1 Seguimiento y medición

10.1.1 Del servicio turístico

El prestador de servicios turísticos 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 socio-cultural. 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.

El prestador de servicios turísticos debe hacer el seguimiento y medir las características del servicio turístico en el ANP 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 en el ANP, no debe llevarse a cabo hasta que se hayan completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas (ver 6.1).

El prestador de servicios turísticos debe asegurarse que los equipos de seguimiento y medición que son necesarios para la prestación del servicio turístico en el ANP, se utilicen y mantengan calibrados o verificados y que se conserven los registros asociados (ver 5.8.2).

El prestador de servicios turísticos debe procurar obtener información de retorno del visitante, tanto positiva como negativa del servicio turístico prestado en el ANP y de otros productos que hayan sido recomendados del ANP, así como mantener un registro de los mismos (ver 5.8.2) y de las correcciones y acciones correctivas adoptadas si corresponde (ver 10.2)

NOTA 1: Las encuestas de satisfacción de clientes y la revisión de las quejas son ejemplos de tipos de información de retorno.

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

NOTA 2: Se podría establecer más de un indicador para el seguimiento y la medición de cada ítem

- la satisfacción del visitante

NOTA 3: El indicador utilizado debería medir la capacidad del prestador de servicios turísticos para satisfacer al visitante.

- la viabilidad económica

NOTA 4: El indicador utilizado debería medir la viabilidad y competitividad del prestador de servicios turísticos, de modo que pueda continuar prosperando y ofreciendo beneficios en el largo plazo.

10.1.2 Del desempeño ambiental

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

NOTA 1: Se podría establecer más de un indicador para el seguimiento y la medición de cada ítem

- la integridad física

NOTA 2: El indicador utilizado debería medir el grado en que el prestador de servicios turísticos evita la degradación física y visual del ambiente en el ANP, o recupera las zonas deterioradas.

- la diversidad biológica

NOTA 3: El indicador utilizado debería medir el grado en que el prestador de servicios turísticos contribuye a la conservación de la diversidad biológica en el ANP, , y minimiza.

- el uso de los recursos naturales

NOTA 4: El indicador utilizado debería medir el grado en que el prestador de servicios turísticos gestiona adecuadamente el uso de los recursos naturales, por ejemplo minimizando el consumo de energía.

10.1.3 De la seguridad del visitante

Se debe establecer y documentar uno o más indicadores para el seguimiento y medición de los incidentes y accidentes sufridos por los visitantes.

NOTA 1: El indicador utilizado debería medir la capacidad del prestador de servicios turísticos en brindar servicios turísticos seguros para el visitante

10.1.4 Del desarrollo socio-cultural

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

NOTA 1: Se podría establecer más de un indicador para el seguimiento y la medición de cada ítem

- el empleo de calidad (ver 5.9 y 5.10)

NOTA 2: El indicador utilizado debería medir la cantidad y calidad de trabajos de los pobladores locales creados y apoyados por el prestador de servicios turísticos, 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.

- la articulación con las partes interesadas

NOTA 3: El indicador utilizado debería medir el involucramiento el prestador de servicios turísticos con la autoridad competente y las poblaciones locales, en la planificación y toma de decisiones sobre la gestión y desarrollo futuro del turismo en el ANP, en consulta con otras partes interesadas.

- la equidad social

NOTA 4: El indicador utilizado debería medir como el prestador de servicios turísticos contribuye a la distribución equitativa de los bienes y servicios del área de acuerdo a los criterios o procedimientos que el plan de manejo, o la autoridad competente establezcan.

- la prosperidad y bienestar de las poblaciones locales

NOTA 5: El indicador utilizado debería medir la contribución del prestador de servicios turísticos a la prosperidad de las poblaciones locales.

- la riqueza cultural

NOTA 6: El indicador utilizado debería medir las actividades del prestador de servicios turísticos por el respeto y mejora del patrimonio histórico - cultural.

10.2 No conformidades, acciones correctivas y preventivas

El prestador de servicios turísticos 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:

NOTA: Las no conformidades incluyen las quejas de los visitantes y otras partes interesadas, las emergencias ambientales, los incidentes y accidentes de los visitantes.

- a) la identificación y corrección de las no conformidades tomando las acciones necesarias 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 determinación de las deficiencias del SGSST subyacentes y otros factores que podrían causar o contribuir a la aparición de no conformidades;
- d) la identificación de oportunidades para la mejora continua;
- e) la evaluación de la necesidad de acciones para prevenir que las no conformidades potenciales y la implementación de las acciones apropiadas definidas para prevenir la ocurrencia;
- f) el registro de los resultados de las acciones preventivas y correctivas tomadas (ver 5.8.2);
- g) la revisión de la eficacia de las acciones preventivas y acciones correctivas tomadas;
- h) la comunicación de los resultados de tales acciones.

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

Se debe documentar y mantener los resultados de las no conformidades.

Las acciones deben ser acorde a la magnitud de los problemas e impactos encontrados y debe tratarse de acuerdo con las partes pertinentes.

El prestador de servicios turísticos debe asegurarse que cualquier cambio necesario se incorpore a la documentación del SGSST en el ANP.

10.3 Auditoría interna

El prestador de servicios turísticos debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para determinar si el SGSST en el ANP:

a) es conforme con las disposiciones planificadas (ver 6.1), con los requisitos de esta Norma y con los requisitos del sistema de gestión del turismo sostenible establecidos por, el prestador de servicios turísticos y

b) se ha implementado y mantiene de manera eficaz.

Se debe planificar un programa de auditorías tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y los sectores 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).

El responsable del sector que esté siendo auditado 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 dirección debe revisar el SGSST en el ANP, 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 SGSST, incluyendo la política de sostenibilidad y los objetivos de sostenibilidad.

Deben mantenerse registros de las revisiones por la dirección (ver 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 el prestador de servicios turísticos suscriba;

b) la retroalimentación del visitante, incluidas las quejas,

c) los resultados de la participación y consulta de las personas que trabajan en la organización prestadora de servicios turísticos (sean éstos empleados o subcontratistas que trabaja en su nombre), o de las poblaciones locales; la autoridad competente o las comunicaciones de las partes interesadas externas incluidas las quejas;

- d) la conformidad del servicio turístico en el ANP (ver Capítulo 6 y 10.1.1),
- e) el desempeño ambiental (ver Capítulo 7 y 10.1.2),
- f) el desempeño de la seguridad del visitante (ver Capítulo 8 y 10.1.3);
- g) el desempeño en el desarrollo socio-cultural (ver Capítulo 9 y 10.1.4);
- h) el estado de las no conformidades, las acciones correctivas y preventivas (ver 10.2),
- i) las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas,
- j) los cambios que podrían afectar al SGSST en el ANP,
- 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 SGSST, la calidad del servicio turístico, el desempeño ambiental, la seguridad del visitante y el desarrollo socio-cultural en el ANP,
- b) las necesidades de recursos.

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

BIBLIOGRAFÍA

- [1] Ley N° 17.234 Declaración de interés general la creación y gestión de un Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas, como instrumento de aplicación de las políticas y planes nacionales de protección ambiental. 22 de febrero de 2000.
- [2] Decreto reglamentario de la Ley N°17.234 de 22/02/2000 que crea el Sistema Nacional de Áreas Naturales Protegidas
- [3] Decreto Ley N° 14335 y
- [4] Ley N° 15851 Oferta de servicios.
- [5] Decreto N° 462/990 - Camping Organizado
- [6] Decreto N° 409/10
- [7] Decreto N° 385/994 - Normativa en materia de prestadores de servicios turísticos Inmobiliarios
- [8] Decreto N° 390/03 (Garantías)
- [9] Decreto N° 3/997 - Registro de operadores turísticos (Agencias de Viaje)
- [10] Decreto N° 3/997 - Sustitución del Artículo 14.
- [11] Decreto N° 384/997 - Definición, clasificación y categorización de Alojamiento Turístico
- [12] Resolución Ministerial N° 263/00 - Turismo Aventura
- [13] Decreto N° 210/001 - Inscripción de hoteles
- [14] Decreto N° 371/002 - Prestadores de servicios turísticos rurales
- [15] Decreto N° 406/003 - Playa Natural Certificada
- [16] Decreto N° 489/006 - Normativa en materia de Hostales y Albergues
- [17] Decreto N° 267/008 - Inscripción obligatoria. Prestadores de servicios turísticos rurales
- [18] Decreto N° 58/002 - Precios a la vista (Prestadores de Servicios turísticos)
- [19] Decreto N° 372/002 - Precios a la vista (Restaurantes)
- [20] Decreto N° 261/002 del 10/07/02 - Normas para la observación de ballenas y de otros cetáceos en aguas jurisdiccionales uruguayas. Registro de prestadores para la observación de cetáceos.
- [21] Decreto N° 220/09 del 11 de mayo 2009 - Guías turísticas.
- [22] ISO/TC 228/WG 6, N 63 Natural protected areas, 2012.
- [23] UICN (Unión Mundial para la Naturaleza). 1994. Guidelines for protected area management categories. Gland, Switzerland. Commission on National Parks and Protected Areas (WCMC).

- [24] UNE 187002:2008, Espacios naturales protegidos. Requisitos para la prestación del servicio.
- [25] IRAM-SECTUR 42300:2008, Servicios turísticos en áreas naturales protegidas. Gestión de la calidad, la seguridad y el ambiente para un área natural protegida. Requisitos.
- [26] ABNT NBR 15401:2006 Meios de hospedagem. Sistema de gestão da sustentabilidade. Requisitos.
- [27] Por un turismo más sostenible - Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y Organización Mundial del Turismo, 2006.
- [28] Buenas Prácticas para turismo Sostenible. Guía para el pequeño y mediano empresario. Rainforest Alliance (2007).
- [29] Una guía simple para la certificación en turismo sostenible y ecoturismo. CESD Nº 1, Rainforest Alliance (2007).
- [30] Instituto Costarricense de Turismo (ICT). Departamento de Programas de Sostenibilidad. Certificación para la Sostenibilidad Turística (CST), 2007.
- [31] Padovan M., Cifuentes M., Campos J., de Camino R., Bastiaan R. Estándar y procedimiento para la certificación del manejo de áreas protegidas. Revista forestal centroamericana, 2007.
- [32] SUTUR. Plan estratégico y fortalecimiento institucional del turismo en el medio rural uruguayo. Febrero 2010.