

# Catálogo de criterios certificación TourCert para turismo comunitario



Versión marzo 2020

N.	Tipo de criterio	Criterios Generales y mandatorios	Medios de verificación
<b>1. GOBERNANZA</b>			
<b>Modelo de Gestión</b>			
1.1	M	El emprendimiento de turismo comunitario cuenta con la legitimidad comunitaria para desarrollar la actividad turística otorgada por la comunidad o comunidades de las que es parte.	* Documento emitido por la asamblea general donde la comunidad o las comunidades reconocen al emprendimiento turístico en calidad de comunitaria.
1.2	M	El emprendimiento de turismo comunitario cuenta con un modelo de gestión donde la o las comunidades que lo conforman, participan activamente de la toma de decisiones o delegan esta responsabilidad a una persona o grupo de personas de la comunidad y que forman parte del emprendimiento.	* Estatutos del emprendimiento de turismo comunitario establece la estructura organizativa (modelo de gestión) para la toma de decisiones en relación al emprendimiento de turismo comunitario. * Organigrama administrativo y funcional del emprendimiento. * Registro de decisiones tomadas por la o las comunidades en relación al emprendimiento de turismo comunitario (resoluciones, actas, disposiciones). * Documento que describa todas las actividades que se van a desarrollar anualmente. * Documento que establece las normas y pautas de trabajo de gestión organizacional y de la parte operativa. * Sistema de seguimiento y monitoreo de la persona o grupo de personas a quienes se les ha delegado el manejo del emprendimiento de turismo comunitario.
1.3		El emprendimiento de turismo comunitario cuenta con herramientas para la gestión en uno o varios de los aspectos: i) liderazgo comunitario e integración de nuevos miembros ii) personal iii) clientes iv) proveedores v) apoyos externos y cooperación vi) documental vii) calidad del servicio ix) rendición de cuentas a los socios	* Manual de procesos que incluye el desarrollo de al menos 9 procesos base solicitados en el criterio
<b>Estructura base y gestión del emprendimiento turístico comunitario</b>			
1.4	M	El emprendimiento de turismo comunitario ha firmado un compromiso de sostenibilidad, que es la base en todo su actuar turístico, así como en la prestación y desarrollo de las actividades turísticas al interior de la comunidad.	* Compromiso de sostenibilidad suscrito por los principales representantes o delegados de la actividad turística
1.5	M	El emprendimiento de turismo comunitario cuenta con un manual de operaciones que incluye detalles para la prestación de servicios y desarrollo de actividades que son ofertadas por el mismo.	* Manual de operaciones aprobado por la o las comunidades que conforman el emprendimiento de turismo comunitario. * Manual de operaciones desarrollado y puesto en marcha corresponde a la prestación de servicios y desarrollo de actividades.
1.6	M	El emprendimiento de turismo comunitario cumple con la normativa legal para la prestación de actividades turísticas incluido los requisitos tributarios solicitados por el país.	* Normativa legal del país de acuerdo a la actividad turística que realiza * Documentación de cumplimiento legal de la prestación colectiva de servicios y actividades turísticas. * Documentación de cumplimiento legal por cada actividad turística reconocida (guianza, transporte, alojamiento, A&B, aventura, etc.) / Ver ficha legal. * Documentos que muestren el pago de impuestos de acuerdo a ley de forma mensual y anual.
1.7		El emprendimiento de turismo comunitario cuenta con productos y servicios definidos.	* Identificación clara sus productos y servicios
<b>Información de sostenibilidad y turística</b>			
1.8		El emprendimiento de turismo comunitario lleva a cabo actividades de sensibilización ambiental y cultural vinculado a un turismo sostenible y responsable, actividades que están dirigidas especialmente a grupos vulnerables, niños, niñas y adolescentes de la/s comunidad/es que lo conforman.	* Plan o listado de actividades anuales de sensibilización ambiental y cultural con niños, niñas y adolescentes de las comunidades. * Registro fotográfico de las actividades realizadas en la sensibilización ambiental y cultural.
<b>Códigos de conducta</b>			
1.9		El emprendimiento de turismo comunitario ha generado códigos de ética para promover sostenibilidad y un comportamiento responsable entre sus miembros, colaboradores, proveedores y sus visitantes.	* Códigos de ética generados para miembros de la comunidad, colaboradores, proveedores y visitantes. * Código ESNNA suscrito. * Los códigos de ética son conocidos de forma general por las diferentes audiencias * Evidencias de la distribución de este tipo de documentación en medios digitales o escritos
<b>2. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y FORTALECIMIENTO DEL NEGOCIO</b>			
<b>Rentabilidad en el negocio</b>			
2.1		El emprendimiento de turismo comunitario cuenta con un registro de los estados financieros que permita a sus directivos, gestores de la actividad turística y demás involucrados conocer su desempeño financiero, rentabilidad y tomar acciones correctivas de ser necesario.	* Registro anual e histórico de los estados financieros e interpretación de la rentabilidad.

<b>Presencia en el mercado</b>			
2.2		<p>El emprendimiento de turismo comunitario registra presencia en el mercado, e implementa diferentes acciones de comercialización que apoyen en este objetivo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Material promocional (impreso o digital), que brinde información real, actualizada y al menos en 2 idiomas</li> <li>* Registro de diferentes actividades de promoción y comercialización llevado a cabo por la iniciativa</li> </ul>
<b>Satisfacción de los visitantes</b>			
2.3		<p>El emprendimiento de turismo comunitario conoce la satisfacción de sus visitantes, y lo monitorea de forma permanente. Los resultados alcanzados sirven para la toma de decisiones de mejoras a favor del emprendimiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Recomendaciones recibidas de clientes sobre la satisfacción de los clientes y su respectiva retroalimentación</li> <li>* Monitoreo y seguimiento mensual de la información sobre la satisfacción de los clientes</li> </ul>
<b>Satisfacción de la comunidad, colaboradores y proveedores con la operación turística comunitaria</b>			
2.4		<p>El emprendimiento de turismo comunitario mide de forma periódica la satisfacción de sus colaboradores y/o miembros, proveedores y la comunidad en general.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Encuesta a colaboradores</li> <li>* Encuesta a proveedores</li> <li>* Encuesta a miembros de la comunidad y/o comunidad en general en relación a la operación turística comunitaria</li> </ul>
<b>Procedimientos de operación y lineamientos de calidad</b>			
2.5	M	<p>El emprendimiento de turismo comunitario cumple con los requisitos mínimos de seguridad y calidad de acuerdo a los servicios o actividades ofertados por el mismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de la ficha de criterios de calidad para alojamiento</li> <li>Aplicación de la ficha de criterios de calidad para alimentos y bebidas</li> <li>Aplicación de la ficha de criterios de calidad para la prestación de actividades turísticas</li> <li>Manuales de calidad</li> <li>Aplicación de fichas de ecomapeo</li> </ul>
<b>3. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>			
<b>Condiciones legales</b>			
3.1		<p>El emprendimiento de turismo comunitario cuenta con la documentación legal de respaldo que avala la participación laboral del colaborador y/o miembro comunitario en el mismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Documento legal que garantice el vínculo al emprendimiento</li> <li>* Respaldos de los pagos efectuados a los colaboradores</li> </ul>
<b>Calidad de empleo y seguridad</b>			
3.2		<p>El emprendimiento de turismo comunitario promueve condiciones laborales de calidad, que incluye aspectos de seguridad y salud en el trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Documento con los riesgos laborales identificados dentro y fuera del emprendimiento de turismo comunitario.</li> </ul>
<b>Capacitación</b>			
3.3		<p>El emprendimiento de turismo comunitario cuenta con un plan de capacitación basado en las necesidades del emprendimiento y las propias necesidades de los colaboradores, así como en temas vinculados a la sostenibilidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Documento con el plan anual de capacitación.</li> <li>* Registros históricos y anuales de la capacitación interna y externa impartida a los colaboradores, con certificados de asistencia y/o aprobación en las carpetas físicas o digitales de los colaboradores.</li> </ul>
<b>4. ECONOMÍA SOLIDARIA Y BENEFICIOS PARA LA COMUNIDAD</b>			
<b>Desarrollo sostenible y fomento a la economía local</b>			
4.1	M	<p>El emprendimiento de turismo comunitario cuenta con un proceso de redistribución o de reinversión de los beneficios y excedentes de la actividad turística.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Documento emitido por el emprendimiento que describa el proceso de redistribución o reinversión</li> <li>* Registro histórico de inversiones en la o las comunidades o reinversión en el mismo emprendimiento, con los excedentes la actividad turística.</li> </ul>
4.2	M	<p>El emprendimiento de turismo comunitario registra la generación de beneficios directos o indirectos en el ámbito ambiental, cultural y/o social en los miembros del emprendimiento o en la propia comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Fotografías, entrevistas a miembros del emprendimiento o de la comunidad</li> <li>* Registro histórico de inversiones en la o las comunidades</li> </ul>
4.3		<p>El emprendimiento de turismo comunitario incentiva la conformación de nuevos emprendimientos locales, comunitarios, solidarios o individuales, de apoyo al desarrollo socio productivo de los miembros del emprendimiento o de la comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Identificación de potenciales productores, materiales, insumos y servicios locales que pueden ser provistos por la/s comunidad/es.</li> <li>* Registro de acciones para incentivar la provisión local de estos materiales, productos, insumos y/o actividades.</li> </ul>
4.4		<p>El emprendimiento de turismo comunitario gestiona alianzas, convenios o acuerdos con actores externos e internos en beneficio del emprendimiento o comunidad para el desarrollo sostenible integral de todos los involucrados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Mapeo de actores de la/s comunidad/es y del emprendimiento de turismo comunitario.</li> <li>* Documento con el mapeo de necesidades para el desarrollo sostenible de la/s comunidad/es y del emprendimiento turístico.</li> <li>* Registro de proyectos gestionados desde la/s comunidad/es y del emprendimiento de turismo comunitario.</li> <li>* Registro de la relación entre los proyectos identificados y el cumplimiento de las metas e indicadores del plan estratégico de la/s comunidad/es y del emprendimiento de turismo comunitario.</li> </ul>
4.5		<p>El emprendimiento de turismo comunitario implementa lineamientos de compras responsables y sostenibles, en el que se promueve calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Rechazo de plásticos y empaques de un solo uso (bolsas de plástico y tecnopor) y se dan prioridad a empaques reusables.</li> <li>ii) Provisión de productos, servicios o mano de obra local.</li> <li>iii) Productos y servicios provistos por organizaciones comunitarias (mujeres, jóvenes, tercera edad, etc.)</li> <li>iv) Productos o servicios que respetan el bienestar animal.</li> <li>v) Productos o servicios que no afecten la riqueza natural y cultural del emprendimiento, comunidad o de los miembros comunitarios o de la/s</li> <li>vi) Rechazo a productos tóxicos, nocivos para la salud.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Documento con lineamientos de compras y adquisición responsable y sostenible</li> <li>* Listado de proveedores de materiales, insumos, servicios y actividades del emprendimiento e identificación de % que son provistos localmente.</li> <li>* Mecanismos utilizados para la difusión de los lineamientos de compras sostenibles con los proveedores del emprendimiento de turismo comunitario.</li> </ul>

5. DEFENSA DEL TERRITORIO Y AMBIENTE			
<b>Conservación de la Biodiversidad</b>			
5.1	M	El emprendimiento de turismo comunitario implementa acciones que contribuyen a la conservación de los territorios comunales, áreas protegidas, protección de la biodiversidad, p.e. proyectos para la conservación de especies nativas y endémicas; reforestación y recuperación de suelos; conservación de cuencas hidrográficas;	* Registro de actividades históricas y anuales de conservación y/o recuperación de los recursos naturales de la/s comunidad/es.
<b>Implementación de buenas prácticas ambientales</b>			
5.2	M	El emprendimiento de turismo comunitario implementa buenas prácticas ambientales (en agua, residuos sólidos, energía) y gestiona los recursos naturales de forma eficiente (madera, especies y fuentes de agua)	*Manual de buenas prácticas ambientales en residuos sólidos, agua, energía.  Procesos o lineamiento para la gestión de recursos naturales como madera, especies y fuentes de agua
<b>Gestión del agua</b>			
5.3		El emprendimiento de turismo comunitario capta y trata de forma responsable el agua para su uso en el emprendimiento turístico, sin poner en riesgo la provisión y conservación de la fuente de agua de la comunidad y/o comunidades de las que proviene.	* Identificación de la/s fuente/s de agua de la/s comunidad/es y del emprendimiento de turismo comunitario.  * Realizan análisis de agua destinada al consumo de la población  * Descripción del sistema de tratamiento de agua, amigable con el entorno.
<b>Aguas residuales</b>			
5.4		El emprendimiento de turismo comunitario cuenta en sus instalaciones con un tratamiento primario de las aguas residuales de manera que su disposición final no contamine suelos ni fuentes de agua del territorio.	* Sistema de verificación física del funcionamiento del sistema de tratamiento de aguas residuales para evitar la contaminación del entorno natural y potenciales problemas de salud en la/s comunidad/es.
<b>Manejo de residuos y desechos sólidos</b>			
5.5	M	El emprendimiento de turismo comunitario cuenta con un procedimiento formal para la separación de residuos y desechos sólidos, promueva el reuso, reciclaje y disminución de residuos. Identifica alternativas para una disposición final de residuos y desechos de forma segura (Nunca se queman, entierran o se vierten directamente en el suelo o cuerpos de agua o fosas).	Registro de consumo por separación de tipo de residuos.  * Sistema de verificación física del funcionamiento del sistema de clasificación, reuso, reciclaje y reducción de desechos sólidos para evitar la contaminación del entorno natural y potenciales problemas de salud en la/s comunidad/es.  * Convenios con organizaciones en manejo y disposición final de residuos y desechos
<b>Transporte menos contaminante</b>			
5.6		El emprendimiento de turismo comunitario promueve dentro de su operación turística, el uso de transportes más eficiente como transporte público y/o transporte con sistemas híbridos, bicicletas, a pie, etc., evitando prácticas o políticas que promuevan el uso de transporte poco amigable con el ambiente.	* Identificación de los medios de transportes que emplean en la operación turística  * Registro histórico y anual de acciones de promoción de transportes más eficientes en la/s comunidad/es.  * Registro histórico y anual de acciones de uso de transportes más eficientes en la operación turística del emprendimiento de turismo comunitario.
<b>Gestión territorial</b>			
5.7		El emprendimiento de turismo comunitario se encuentra asentado y lleva a cabo la actividad turística en un territorio legalizado o que cuenta con los permisos necesarios. La documentación ha sido registrada ante la autoridad competente.	* Convenio u autorización de la comunidad por escrito para el uso de la infraestructura y/o territorio con la comunidad/es para el desarrollo de la actividad turística.  * Escrituras públicas que incluyan el territorio donde está asentado y opera el emprendimiento de turismo comunitario, evitando que sean terrenos de individuales.
5.8		El emprendimiento de turismo comunitario promueve acciones para la tenencia y control poblacional de animales domésticos de compañía, incluido su manejo en espacios públicos.	* Cuenta con espacios cerrados y techados para mantener a los animales fuera de las áreas de uso turístico.  * Regulación local sobre la tenencia de animales en el espacio público.
5.9	M	El emprendimiento de turismo comunitario cuenta con un plan de seguridad que incluye acciones para la gestión de riesgos internos y externos del emprendimiento, así como para la operación de los servicios.	* Plan de contingencia forma parte de la documentación formal de la/s comunidad/es y del * Plan de contingencia contiene: identificación de riesgos internos y externos, equipamiento de seguridad (letreros, extintores, mapas, detectores de humo, detectores de CO2, etc.), protocolos de actuación de personal del emprendimiento, miembros de la comunidad y visitantes. Informe de simulacros anuales
<b>6. GESTIÓN SOCIO CULTURAL</b>			
<b>Protección de los bienes e identidad cultural</b>			
6.1	M	El emprendimiento de turismo comunitario incluye en sus recorridos y actividades turísticas la puesta en valor de sus bienes culturales patrimoniales, materiales e inmateriales.	* Tours ofertados por el emprendimiento de turismo comunitario, donde se incluye la visita e interpretación de los bienes culturales patrimoniales, materiales e inmateriales.
6.2		El emprendimiento de turismo comunitario cuenta con los permisos de la autoridad competente para exhibir elementos considerados como piezas arqueológicas o patrimonio histórico o cultural; y, cuenta con un procedimiento interno para evitar la pérdida, daño y/o comercialización.	* Copia de la declaratoria de los elementos como piezas arqueológicas o patrimonio cultural.  * Permiso vigente desde la máxima autoridad patrimonial, para la exhibición de los elementos declarados como arqueológicos o patrimonio cultural en custodia de la/s comunidad/es.
6.3		El emprendimiento integra su identidad cultural en la gastronomía y bebidas que oferta, privilegiando el uso de recetas e ingredientes tradicionales que ponen en valor la gastronomía local.	* Carta que presenta productos elaborados con recetas e ingredientes locales
6.4		El emprendimiento está ambientado con elementos propios de la cultura local (colores, materiales, textiles, arte, música, danza, etc.)	* Verificación en las instalaciones (habitaciones, comedores, centros de visitantes, centros interpretativos, áreas comunes, entre otros)