

Catálogo de Criterios para los Destinos

Mayo 2016

1. Gestión: Estrategia y Planificación		GSTC	
1.1 A Nivel de Destinos			
1.1.1	Marco político		
	La OGD está informada sobre la existencia de las estrategias regionales de sostenibilidad, y conoce los objetivos, campos de acción y criterios más importantes. Existe un compromiso claro por parte de las autoridades locales y regionales con la implementación del proceso de sostenibilidad.	A.7	
1.1.2	Estrategia del Turismo		
	Existe un concepto de desarrollo turístico para el destino (p.ej., estrategia del turismo o estrategia del destino), que contiene las tres dimensiones de la sostenibilidad y en el cual se describen las oportunidades y los riesgos del turismo. La OGD revisa la estrategia regularmente, mediante objetivos medibles.	A.1	M
1.1.3	Viabilidad de la Estructura de Gestión del Destino		
	El destino es representado por una estructura organizativa viable (OGD), que es responsable de coordinar todas las actividades alrededor del turismo con la participación de los diversos actores.	A.2	
	1.1.3.1. Cuota (%) de las comunidades/municipios/condados en el destino turístico que tienen una intensidad turística por encima del promedio de la región		
	1.1.3.2. Cuota (%) de las comunidades/municipios/condados en el destino turístico que están representados de manera organizativa en la OGD		
1.1.4	El Consejo de Sostenibilidad		
	El tema de la sostenibilidad está institucionalizado en los gremios existentes en el destino, o el destino ha formado un consejo de sostenibilidad que se compone de representantes de los diversos grupos de interés y que se rige por los tres pilares de la sostenibilidad y que debate los temas del desarrollo sostenible del destino. El consejo de sostenibilidad se reúne por lo menos dos veces al año.	A.3 B.3	M
1.1.5	Importancia de la Sostenibilidad		
	La OGD comunica activamente sobre los proyectos, las iniciativas y medidas del desarrollo sostenible del turismo en el destino.		
	1.1.5.1. (%) Índice de sostenibilidad (%) Evaluación de la información de los huéspedes		
1.1.6	Conocimiento de la Orientación hacia la sostenibilidad		
	Los conocimientos de los huéspedes sobre los esfuerzos y las actividades dirigidas hacia la sostenibilidad son evaluados de manera estandarizada (p.ej., en el marco de una encuesta de los visitantes).		
	1.1.6.1. En una encuesta de los visitantes: Cuota (%) de los huéspedes que indican que conocen los esfuerzos y actividades dirigidas hacia la sostenibilidad del destino.		

1.1.7 Informe de Sostenibilidad

La OGD expone los temas relevantes, las iniciativas y medidas así como el nivel de cumplimiento con los criterios de certificación y el programa de mejora continua en un informe de sostenibilidad estandarizado. Este informe es público y está disponible en internet.

M

1.2 A Nivel de la OGD

1.2.1 Declaración de la Misión Corporativa / Mission Statement

La OGD cuenta con una declaración de la misión corporativa que contiene aspectos de responsabilidad ambiental, responsabilidad social para la región (hacia fuera) y su responsabilidad frente a sus colaboradores (hacia dentro). Este documento se publica en la página web de la empresa.

A.2

M

1.2.2 Grupos de Interés

La OGD identifica los grupos sociales y económicos de interés relevantes y los integra en el proceso de sostenibilidad del destino mediante un diálogo periódico.

A.3

B.3

M

1.2.3 Responsable de Sostenibilidad

La OGD ha nombrado una persona responsable y la ha provisto de las competencias y el tiempo suficiente. Esta persona coordina internamente las tareas relacionadas con la sostenibilidad y es persona de contacto para las empresas asociadas y los grupos de interés externos. Puede ser apoyada por un equipo de sostenibilidad.

A.3

M

1.2.4 Priorización de los Ámbitos de Acción

Sobre la base del diagnóstico la OGD ha efectuado una priorización de los temas de sostenibilidad y ha identificado sus ámbitos de acción más importantes.

A.3

M

1.2.5 Conformidad a la Ley

La OGD conoce y cumple todas las leyes relevantes (p.ej., aspectos de salud, seguridad y medio ambiente).

M

1.2.6 Gestión de Mejoras

La OGD elabora un programa de mejora continua que se actualiza anualmente y que contiene medidas tanto para la OGD misma, como también a nivel del destino.

M

2. Gestión: Diseño de la Oferta

2.1 A Nivel del Destino

2.1.1 Satisfacción de los visitantes

El destino dispone de un sistema para encuestas periódicas de satisfacción de los visitantes. El destino ha implementado un sistema de reclamos y sugerencias.

A.10

2.1.2 Calidad e Innovación

El destino promueve la calidad, especialmente en el ámbito de los servicios y/o la certificación de los proveedores de servicios, motiva a las empresas turísticas a participar en campañas de calidad y fomenta un proceso continuo de innovación.

A.10

2.1.2.1. Cuota (%) de empresas turísticas con un certificado de calidad

2.1.3 Información y Concientización de los visitantes

Junto con las autoridades de conservación y las oficinas de cultura, la OGD ha desarrollado principios para un comportamiento adecuado de los visitantes, así como medidas para aumentar la sensibilidad de los visitantes.

C2

C3

2.1.4 Accesibilidad

El uso de los atractivos turísticos y de los servicios en el destino es posible incluso para personas con capacidades especiales, especialmente en los sitios de excepcional importancia cultural y ambiental.

A.8

El tema de la accesibilidad se menciona en todos los medios de comunicación de la OGD; Los servicios/atractivos están señalizados en este sentido. Se informa de manera explícita sobre los medios de transporte público con accesibilidad para dichas personas.

2.1.4.1. Cuota (%) de empresas turísticas con un certificado de establecimientos accesibles (en Alemania el sello „Turismo para Todos“)

2.1.5 Proveedores de Servicios sostenibles

El destino cuenta con una red de establecimientos comprometidos con el desarrollo sostenible del turismo.

A11

M

Actividades de sostenibilidad de los proveedores de servicios son apoyadas activamente por la OGD; Se brinda ayuda en la orientación sostenible de la empresa.

2.1.5.1. Cuota (%) de establecimientos asociados reconocidos

2.1.5.2. Número de empresas turísticas en el destino con un sello ambiental o de sostenibilidad

2.1.5.3. Cuota (%) de empresas turísticas en el destino con un sello ambiental o de sostenibilidad

2.1.5.4. Índice de sostenibilidad (%) de guías turísticos

2.2 A nivel de la OGD

2.2.1 Componente para productos sostenibles

La OGD ha definido criterios con los cuales han de ser evaluados los servicios turísticos en cuanto a su sostenibilidad (respeto al ambiente / emisiones reducidas, movilidad responsable con el ambiente, regional / diversidad cultural, proveedores de servicios certificados, diversidad biológica, bajo impacto sobre la naturaleza y el paisaje, etc.).

M

La OGD mide y evalúa periódicamente el grado de sostenibilidad de sus propias ofertas turísticas (incl. las ofertas para familias, ofertas para grupos con bajo poder adquisitivo, ofertas de baja estación).

2.2.2.1. Cuota (%) de los servicios turísticos evaluados por la OGD en cuanto a la sostenibilidad

2.2.2.2. Índice de sostenibilidad (%) Evaluación del producto

2.2.2 Sostenibilidad en la Presentación de la Oferta

Los componentes sostenibles del producto y las ofertas son destacados y promocionados por la OGD sobre la base de la evaluación de la sostenibilidad de los servicios turísticos.

2.2.2.1. Cuota (%) de los componentes del producto y las ofertas que se comunican como „sostenibles“.

3. Economía: Seguridad económica

3.1 A Nivel del Destino

3.1.1 Variabilidad estacional

La OGD conoce la distribución mensual de las llegadas y pernoctaciones turísticas así como las variaciones estacionales en el destino.

A.4

Junto a las empresas turísticas la OGD realiza medidas con el fin de distribuir las actividades turísticas estacionalmente de tal manera que se produzca un equilibrio de intereses entre la economía turística local, la población, la cultura y el medio ambiente.

- 3.1.1.1. Distribución mensual de las llegadas
- 3.1.1.2. Distribución mensual de las pernoctaciones
- 3.1.1.3. Número de meses de la estación alta
- 3.1.1.4. Promedio de ocupación de los hospedajes(%)
- 3.1.1.5. Promedio permanencia (en días)
- 3.1.1.6. Número de pernoctaciones por 1.000 habitantes (intensidad turística)
- 3.1.1.7. Monto del ingreso total (\$) del turismo en la región
- 3.1.1.8. Gastos turísticos (\$) por visitante al día
- 3.1.1.9. Cantidad de ingresos por impuestos de turismo en relación a las llegadas
- 3.1.1.10. Cuota (%) puestos de trabajo directos (equivalente a tiempo completo) en el turismo en relación al total de puestos de trabajo

3.2 A Nivel de la OGD

3.2.1 Estabilidad económica

En la OGD se determinan los indicadores para la evaluación de la estabilidad económica del destino y se establecen los objetivos para un crecimiento adecuado – tomando en cuenta la capacidad de carga en términos ecológicos y socio-culturales.

B.1 M

La OGD conoce la situación turística del destino según alojamientos turísticos, atractivos turísticos y otros establecimientos turísticos.

La OGD informa sobre la estabilidad económica de su propia empresa.

- 3.2.1.2. Composición de la facturación (cifra de negocios) de la OGD
- 3.2.1.2. Desarrollo económico del volumen de facturación (cifra de negocios) de la OGD en los últimos 3 años

3.2.2 Satisfacción con la OGD

La OGD identifica el nivel de satisfacción de sus proveedores de servicios, socios y las demás partes interesadas.

M

- 3.2.2.1. Índice de satisfacción (%) socios, proveedores de servicios, partes interesadas
- 3.2.2.2. Tasa de retorno (%) encuesta de socios, proveedores de servicios, partes interesadas

4. Economía: Prosperidad local

4.1 A Nivel del Destino

4.1.1 Ciclos económicos regionales

La OGD conoce y promociona los productos típicos locales/regionales. Junto a los actores regionales, asociaciones e instituciones la OGD apoya a las empresas turísticas en la adquisición de productos y servicios regionales así como en la regionalización de la gastronomía.

B.9

4.1.2 Adquisición amigable con el ambiente, ecológica y justa

Junto a iniciativas, asociaciones e instituciones la OGD apoya a las empresas turísticas en el uso de productos de comercio justo y/o amigables con el ambiente.

4.1.3 Cantidad y Calidad del Empleo

La OGD dispone de datos actuales sobre el empleo en el turismo. Junto a las asociaciones del ramo y las instituciones políticas trata asuntos como trabajo estacional y parcial, empleo de la población local, escasez de fuerza laboral calificada y cambio demográfico.

B.1

4.1.3.1. Número de personas empleadas en el turismo (sector restauración/hostelería)

4.1.3.2. Número de aprendices en el turismo (sector restauración/hostelería)

4.2 A Nivel de la OGD

4.1.4 Adquisición sostenible

En la OGD existen normas para la compra sostenible, p.ej., de productos regionales y servicios, así como de productos certificados o de comercio justo.

En las licitaciones públicas se integran criterios que exigen al comisionista que se suministren productos y servicios amigables con el ambiente y que, en lo posible, provengan del círculo económico local.

4.1.4.1. Cuota (%) de productos de producción regional, orgánica y de comercio justo

5. Medio Ambiente: Protección de la Naturaleza y del Paisaje

5.1 A Nivel del Destino

5.1.1 Impacto sobre la Naturaleza y el Ambiente

La OGD conoce la situación actual de los ecosistemas en el destino y los impactos positivos y negativos más importantes de la actividad turística sobre la naturaleza y el ambiente, p.ej., mediante el contacto y consultas periódicas con instituciones y autoridades del ambiente y de protección de la naturaleza. Aquellas actividades turísticas que conllevan un mayor riesgo para el ambiente son identificadas por la OGD y existe un debate sobre el manejo de estas actividades.

D.1

Siguiendo esta evaluación (eventualmente, en conjunto con las autoridades) se elaboran medidas para evitar y minimizar los riesgos para el ambiente.

5.1.1.1. Cuota (%) de las superficies señalizadas como superficies protegidas en relación al total de la superficie

5.1.1.2. Cuota (%) de las superficies señalizadas como superficies de esparcimiento en relación al total de la superficie

5.1.2 Cooperación con los Agentes de Protección de la Naturaleza

La OGD se compromete a reducir conflictos entre turismo y los agentes de conservación de la naturaleza.

Existe una colaboración activa entre la OGD y las asociaciones y los agentes de protección de la naturaleza, las administraciones de las áreas protegidas y/o las agencias de conservación de la naturaleza.

La OGD y los agentes de conservación de la naturaleza y ambientalistas realizan proyectos conjuntos en el destino.

5.1.3 Conservación de la Biodiversidad

La OGD conoce e informa sobre las normas relevantes para la conservación de la biodiversidad.

A través de proyectos conjuntos con agentes de conservación de la naturaleza y los proveedores turísticos, la diversidad biológica en el destino es percibida por el visitante.

La OGD motiva a las empresas turísticas y los visitantes a trabajar activamente para la protección de los ecosistemas y especies animales y vegetales en peligro de extinción..

D.2

5.1.4 Paisaje regional,local y urbano

La OGD, proveedores turísticos, iniciativas regionales, autoridades locales y autoridades de conservación se ponen de acuerdo en proyectos de infraestructura turística, proyectos para la salvaguardia de los paisajes culturales tradicionales y en proyectos para la protección y el embellecimiento de la estética cultural-histórica local y sobre particularidades arquitectónicas, así como para apoyar la cultura arquitectónica regional.

C.1

5.1.5 Gestión de Visitantes coordinada regionalmente

La OGD está involucrada en el desarrollo de conceptos de manejo de visitantes. Fomenta la señalización homogénea y de alta calidad de caminos hacia los atractivos y proveedores turísticos .

C.2

En el marco de la gestión de visitantes, también se presta atención a la prevención de conflictos entre los diversos grupos de usuarios de las áreas en cuestión.

5.2 A Nivel de la OGD

5.2.1 Áreas naturales y Áreas al Aire libre

Locales propios y bienes raíces, así como áreas dentro de la jurisdicción de la OGD como piscinas/termas, espacios culturales, playas, parques y jardines son diseñados y mantenidos acordes con la naturaleza.

6. Aspecto Ambiental: Gestión de Recursos

6.1 A Nivel del Destino

6.1.1 Campos de Acción en Relación con el Cambio Climático

La OGD tiene conocimiento de conceptos regionales de protección del ambiente y conoce los riesgos más importantes del cambio climático para el turismo, así como las medidas relevantes para el turismo para la protección del clima y la adaptación al cambio climático.

D.1

6.1.2 Conceptos de Movilidad responsables con el Ambiente

La OGD conoce conceptos de movilidad turística en el destino y proporciona un transporte amigable con el ambiente para los turistas a través de la participación activa de la OGD (al menos a nivel regional).

D.12

6.1.3 Viaje de Llegada y Salida responsable con el Ambiente

La OGD proporciona información a los visitantes en cuanto a opciones de viaje de llegada con medios de transporte públicos o responsables con el ambiente. Así mismo motiva a los proveedores de servicios turísticos a informar a sus clientes sobre estas opciones.

6.1.3.1. Distribución de medio de transporte para los viajes de llegada/salida de los visitantes

6.1.3.2. Cuota (%) de los medios de información de la OGD, donde las opciones de viaje de llegada/salida con medios de transporte público están destacadas como primera opción

6.1.4	Movilidad responsable con el ambiente a nivel local	
	La OGD realiza iniciativas y medidas para aumentar el uso de medios de transporte responsables con el ambiente por parte de los visitantes, para facilitar la movilidad diaria en el lugar y para promover una movilidad de ocio responsable con el ambiente.	D.12
	6.1.4.1. Cuota (%) de las ofertas turísticas promovidas por parte de la OGD que están integradas en una movilidad de ocio responsable con el ambiente (actividades basadas en la actividad muscular o con medios de transporte basados en energías renovables)	
6.1.5	Protección climática y ambiental en las Empresas	
	La OGD inicia o apoya campañas para la reducción del CO2 y para la conducta responsable con el ambiente en las empresas.	D.5
	6.1.5.1. Cuota (%) de las empresas turísticas en contacto con la OGD que están integradas en las medidas de protección climática y de adaptación.	
	6.1.5.2. Consumo eléctrico kWh por pernoctación y año (alojamientos en las empresas) asociadas)	
	6.1.5.3. Consumo calórico (kWh) por pernoctación y año (alojamientos en las empresas asociadas)	
	6.1.5.4. Emisiones de CO2 (kg) por pernoctación	
	6.1.5.5. Cuota (%) de energías renovables en relación al consumo energético total (alojamientos en las empresas asociadas)	
6.1.6	Consumo de Agua y Generación de Residuos	
	La OGD proporciona información e inicia o apoya campañas para la reducción del consumo de agua y generación de residuos en las empresas turísticas.	D.6
6.1.7	Ruido, Calidad del Aire y del Agua	
	La OGD interviene en la reducción del ruido y en una alta calidad del aire y del agua.	D.8 D.11
6.2 A Nivel de la OGD		
6.2.1	Eficiencia energética	
	La OGD conoce su consumo energético, se propone objetivos de reducción y se empeña en el creciente uso de energías renovables.	M
	6.2.1.1. Consumo eléctrico (kWh) por colaborador al año	
	6.2.1.2. Consumo calórico (kWh) por colaborador al año	
	6.2.1.3. Viajes de negocios (km) al año	
	6.2.1.4. Emisiones de CO2 (kg) en total (electricidad, calefacción, viajes de negocios) por colaborador al año	
	6.2.1.5. Cuota (%) de las Emisiones de CO2 compensadas	
	6.2.1.6. Cuota (%) de energías renovables en relación al total del consumo energético	
6.2.2	Agua	
	La OGD mide y reduce su consumo de agua	M
	6.2.2.1. Consumo de agua (l) por colaborador al año	
6.2.3	Residuos	
	La OGD mide y reduce su generación de residuos.	M

6.2.3.1. Generación de residuos (kg/l) (residuos no-reciclables) por colaborador al año

6.2.4 Papel

La OGD mide y reduce su consumo de papel y usa preferentemente papel reciclado

6.2.4.1. Peso total de papel (kg) por colaborador

6.2.4.2. Cuota (%) de papel reciclado

6.2.4.3. Cuota (%) de papel FSC/PEFC

6.2.5 Transporte responsable con el ambiente

La OGD informa cómo se accede a su sede con medios de transporte público y promueve un medio de transporte responsable con el ambiente

6.2.6 Conducta de los colaboradores responsable con el ambiente

Se realizan medidas que fomenten una conducta de los colaboradores responsable con el ambiente, especialmente en el ámbito de viajes de negocios, uso de la flota automotriz, clima interior e iluminación, material de oficina y residuo, servicio de alimentación.

M

7. Ámbito social: Cultura e Identidad

7.1 A Nivel del Destino

7.1.1 Protección y Conservación de los bienes culturales

La OGD está involucrada en la planificación de la protección del patrimonio cultural del destino

Los activos culturales importantes son conocidos por la OGD y presentados en los medios de comunicación para los visitantes.

A.6
C.1

7.1.2 Identidad cultural

La OGD señala las características especiales del patrimonio cultural inmaterial en los medios de comunicación del destino (como lengua/dialectos, canciones, música, arte y teatro, artesanía), mientras que no causen preocupaciones de tipo ético, moral y de protección de las especies. La OGD desarrolla y comercializa ofertas turísticas correspondientes.

7.1.2.1. Cuota (%) de las ofertas comunicadas por la OGD con enfoque en particularidades culturales.

C.5

8. Ámbito social: Bien común y Calidad de Vida

8.1 A Nivel del Destino

8.1.1 Gestión de Riesgos

La OGD es informada por las instituciones pertinentes sobre los riesgos inminentes de salud y seguridad para los turistas. La OGD dispone de un plan de crisis o de gestión de riesgos, para en caso de necesidad, proteger a los turistas y eventualmente tomar las medidas asumir las consecuencias necesarias para las ofertas turísticas.

A.13

8.1.2 Calidad de Empleo y Condiciones laborales compatibles con la Vida Familiar

La OGD está implicada, con asociaciones, municipios y otras instituciones, en iniciativas para apoyar el empleo de calidad y las condiciones de trabajo compatibles con la vida familiar de los colaboradores en los establecimientos turísticos del destino.

B.2

8.1.3 Aceptación del turismo

La OGD organiza o apoya eventos públicos anuales de proyectos turísticos importantes en el destino.

B.3

Las expectativas, preocupaciones y la satisfacción de la población local con el turismo son periódicamente analizadas y evaluadas. De este modo por ejemplo, la OGD está informada sobre reclamaciones y quejas de la población sobre asuntos turísticos e integra la aceptación del turismo en las encuestas de los ciudadanos.

B.4

B.6

8.1.3.1. Número de eventos públicos relacionados con proyectos turísticos importantes en el destino

8.1.4 Compromiso cívico y voluntario

Las organizaciones de voluntarios trabajan estrechamente con la OGD en proyectos concretos. La OGD está comprometida con proyectos sociales, ecológicos y culturales en el destino, entre otros en forma de patrocinio, auspicio o actividades de voluntariado.

B.8

Fortalece a las empresas turísticas con posibles ofertas de cooperación a contribuir a la participación ciudadana y voluntaria.

8.2 A Nivel de la OGD

8.2.1 Condiciones laborales

La OGD ofrece condiciones laborales compatibles con la vida familiar y toma medidas para el aumento del atractivo del empleo, más allá de las disposiciones legales. Se rige por las remuneraciones y los acuerdos tarifarios.

8.2.2 Satisfacción de los Colaboradores

La OGD evalúa la satisfacción de sus colaboradores

M

8.2.2.1. Índice de satisfacción (%) de los colaboradores

8.2.2.2. Cuota de retorno (%) de la encuesta de los colaboradores

8.2.3 Justicia e Inclusión

La OGD ofrece igualdad de oportunidades en educación, formación y oportunidades de empleo sin importar el origen (geográfico y/o étnico), la edad, la orientación sexual o la discapacidad.

B.2

8.2.3.1. Número de colaboradores fijos (equivalente en tiempo completo)

8.2.3.2. Número de colaboradores a tiempo libre o estacionales (equivalente en tiempo completo)

8.2.3.3. Cuota (%) colaboradores parciales

8.2.3.4. Cuota (%) Mujeres en posiciones de dirección

8.2.3.5. Cuota (%) Personas con capacidades especiales

8.2.4 Formación en Sostenibilidad

Se ofrecen cursos de entrenamiento/capacitación en temas de sostenibilidad y otros para los colaboradores de la OGD.