Catálogo de criterios para los destinos

Octubre de 2022

Este conjunto de criterios está reconocido por el Consejo Global de Turismo Sostenible - GSTC desde septiembre de 2022

1. Gestión: Estrategia y planificación

1.1 Marco político

Existe un claro compromiso por parte de las autoridades locales con la implementación del proceso de sostenibilidad.

1.2 Estrategia turística

Existe un concepto de desarrollo turístico para el destino (por ejemplo, estrategia turística o estrategia de destino) en el que se integran las dimensiones de la sostenibilidad (protección del clima, conservación de los recursos, biodiversidad, derechos humanos, identidad cultural, prosperidad local, etc.) y que incluye una identificación y evaluación de las oportunidades turísticos y riesgos de la actividad. La OGD revisa periódicamente la estrategia sobre la base de objetivos medibles.

Desde el principio, las partes interesadas han participado en el desarrollo de la estrategia y el plan de acción.

Este documento está publicado en el sitio web de la empresa.

1.3 Consejo de Sostenibilidad

El tema de la sostenibilidad está institucionalizado en los comités existentes en el destino, o el destino ha formado un Consejo de Sostenibilidad que se compone por representantes de diversos grupos de interés, que tienen en cuenta las dimensiones de la sostenibilidad (socioeconómicas, culturales y ambientales), han definido responsabilidades y apoyan el desarrollo sostenible del destino.

En el grupo de interés participa el sector privado, el sector público y la sociedad civil.

1.4 Capacidad de la estructura de gestión del destino

El destino está representado por una estructura organizativa de gestión financiada correctamente, responsable de un enfoque coordinado del turismo con la participación de diversos actores.

1.3.1. Cuota (%) de municipios[1] en el destino turístico que tienen una intensidad[2] turística por encima a la media de la región

1.3.2. Cuota (%) de municipios en el destino turístico que están representados de manera organizativa en la OGD.

1.5 Declaración de la misión con referencia a la sostenibilidad

La OGD cuenta con una declaración de la misión corporativa que contiene aspectos de responsabilidad ambiental, responsabilidad social para la región (hacia afuera), responsabilidad frente a sus colaboradores (hacia dentro) y la

[1] El término se debe adaptar en cada país de acuerdo a la unidad administrativa más pequeña. El término en inglés es "*communes*".
[2] El término se refiere a mayor cantidad de visitantes.

transparencia en sus operaciones y transacciones.

Este documento está publicado en el sitio web de la empresa.

1.6 Responsable de Sostenibilidad

La OGD ha designado a un responsable con suficientes competencias y recursos de tiempo. El responsable coordina internamente las tareas de sostenibilidad y es el contacto para el destino, empresas y partes interesadas. Si es necesario, puede ser apoyadas por un equipo de sostenibilidad.

1.7 Empresas asociadas

El destino cuenta con una red asociada de proveedores de servicios, en la que participan actores comprometidos con el destino y que se dedican al desarrollo sostenible del turismo.

Los responsables de turismo apoyan activamente las actividades de sostenibilidad de los proveedores y prestadores de servicios; y prestan apoyo a la orientación sostenible de las empresas.

El destino promueve la aplicación de los estándares reconocidos por el GSTC-I (TourCert Industria) y de los sistemas de certificación acreditados por el GSTC-I para las empresas turísticas, siempre que estén disponibles.

1.7.1. Cuota (%) de empresas asociadas reconocidas

1.7.2. Número de empresas turísticas del destino con sellos ambientales o de sostenibilidad

1.7.3. Cuota (%) de empresas de hoteleras en el destino con sellos ambientales o de sostenibilidad

1.7.4. Índice de sostenibilidad (%) de guías turísticos

1.8 Diálogo con grupos de interés

Los responsables del turismo identifican a los actores sociales y económicos importantes en la actividad turística y los integran en el proceso de sostenibilidad del destino mediante un diálogo periódico.

1.9 Comunicación de la sostenibilidad

Los responsables de turismo comunican e informan activamente los objetivos, las iniciativas y las medidas del desarrollo sostenible del turismo en el destino y publican la lista de empresas certificadas en sostenibilidad.

1.9.1. Índice de sostenibilidad (%) - Evaluación de la información de los visitantes

1.10 Informe de sostenibilidad

En un informe de sostenibilidad estandarizado, la OGD presenta los temas, las iniciativas y las medidas pertinentes, así como el grado de cumplimiento de los criterios de certificación y el programa de mejora. Este informe es público y está disponible en internet.

1.11 Cumplimiento legal

La OGD conoce y cumple todas las leyes pertinentes (por ejemplo: salud, seguridad, trabajo y aspectos ambientales).

Las leyes y normativas sobre los derechos de propiedad y adquisiciones están documentados y se aplican en el destino.

Las leyes y normativas respetan los derechos comunales e indígenas, garantizan la consulta pública y no autorizan el reasentamiento sin el consentimiento libre, previo e informado y una indemnización justa y equitativa.

Las leyes y normativas también protegen los derechos de uso y acceso a recursos más importantes.

1.12 Marco para el desarrollo local

El destino cuenta con directrices, normativas y/o políticas de planificación que controlan el desarrollo del territorio y la forma de desarrollo, exigen la evaluación del impacto ambiental, económico y sociocultural e integran el uso sostenible del suelo, el diseño, la construcción y la demolición. La normativa también se aplica a las operaciones, incluido el alquiler de propiedades y las concesiones con fines turísticos. Las directrices, reglamentos y políticas se crearon con la participación pública y se comunican y aplican ampliamente.

1.13 Programa de mejoras

La OGD elabora un programa de mejora que responde a los problemas e impactos socioeconómicos, culturales y ambientales derivados del turismo e incluye medidas para la propia organización como a nivel de destino.

El programa de mejora se actualiza anualmente y se supervisa sistemáticamente para identificar las mejoras y los problemas.

2. Gestión: Desarrollo de ofertas sostenibles

2.1 Satisfacción y sugerencias de los visitantes

El destino supervisa periódicamente e informa públicamente sobre el nivel de satisfacción de los visitantes en relación a la calidad y la sostenibilidad y, si es necesario, realiza las medidas correctivas correspondiente. El destino ha implementado un sistema de sugerencias o quejas accesible al público.

2.2 Calidad e innovación

Los responsables del turismo promueven la calidad, especialmente en la prestación de los servicios y/o la certificación de los proveedores de servicios, motivan a las empresas turísticas a participar en campañas de calidad y fomentan un proceso de innovación continua.

2.2.1. Cuota (%) de empresas turísticas con un certificado a la calidad

2.3 Información y compromiso de los visitantes

Se informa a los visitantes de los problemas de sostenibilidad del destino y del papel que pueden desempeñar para resolverlos. Se les informa sobre los lugares sensibles y los eventos culturales. En colaboración con las autoridades responsables de la conservación de la naturaleza, las instituciones culturales y las comunidades locales, se han elaborado principios para el comportamiento y el compromiso de los visitantes. Se anima a las empresas de los destinos a adoptar estos principios. Estos principios también están a disposición de los operadores turísticos y los guías antes y en el momento de la visita.

2.3.1. Número de centros de información turística

2.3.2. En caso de encuesta a huéspedes: Cuota (%) de huéspedes que indican que conocen sobre los esfuerzos y actividades de sostenibilidad del destino.

2.4 Material promocional e informativo

La promoción del destino en los medios de comunicación cumple con la información de los productos, servicios y acciones de sostenibilidad en el destino. Refleja el enfoque de sostenibilidad del destino y trata con respeto a las comunidades locales y los bienes naturales y culturales.

2.5 Interpretación del sitio

Se proporciona material interpretativo que informa a los visitantes de la importancia de los aspectos culturales y naturales de los sitios que visitan. La información sobre temas culturales es apropiada, se elabora con la participación de la comunidad anfitriona y se comunica claramente en los idiomas pertinentes para los residentes y visitantes.

2.6 Accesibilidad

La visita a las atracciones e instalaciones turísticas del destino es posible incluso para personas con capacidades o necesidades especiales, especialmente en sitios de excepcional importancia cultural y ambiental.

El tema de la accesibilidad se menciona en todos los medios de comunicación de la OGD; las instalaciones/lugares de interés están señalizados. Se informa de manera explícita los medios de transporte público para dichas personas.

Las atracciones e instalaciones turísticas realizan medidas para diseñar y aplicar soluciones cuando los lugares e

instalaciones no son inmediatamente accesibles.

2.6.1. Cuota (%) de empresas turísticas con un distintivo[3] de empresa sin barreras.

2.7 Componentes para productos sostenibles

Los responsables de turismo miden y evalúan periódicamente el nivel de sostenibilidad de la oferta turística comunicada.

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

2.7.2. Índice de sostenibilidad (%) - Evaluación de productos

3. Economía: Seguridad económica

3.1 Estabilidad económica

Los responsables del turismo recogen los datos claves para evaluar la estabilidad económica del destino; supervisan, publican y establecen objetivos para un crecimiento adecuado, teniendo en cuenta la sostenibilidad ambiental y sociocultural.

Las medidas apropiadas pueden incluir pruebas sobre la distribución de los beneficios económicos.

3.1.1. Promedio de ocupación de los hospedajes (%)

3.1.2. Promedio permanencia (en días))

3.1.3. Número de pernoctaciones por cada 1.000 habitantes (intensidad turística)

3.1.4. Ingresos totales (dólares) por turismo en la región

3.1.4.1 Ingresos directos totales (dólares) del turismo en la región

3.1.4.2 Ingresos indirectos totales (dólares) del turismo en la región

3.1.5. Gastos turísticos (dólares) del visitante por día

3.1.6. Cantidad de los ingresos por impuestos procedentes del turismo

3.1.7. Cuota (%) de empleos directos en turismo (equivalentes a tiempo completo) en relación al total de puestos de trabajo

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

3.1.8. Composición de la facturación (cifra de negocios) de la OGD

3.1.9. Desarrollo económico del volumen de facturación (cifra de negocio) de la OGD en los últimos tres años

3.2 Estacionalidad

La OGD supervisa la distribución mensual de llegadas de turistas y pernoctaciones, así como las variaciones estacionales del destino.

Junto con los proveedores turísticos, la OGD lleva a cabo medidas encaminadas a distribuir estacionalmente las actividades turísticas de tal manera que se produzca un equilibrio de intereses entre la economía turística local, la población, la cultura y el ambiente.

3.2.1. Distribución mensual de las llegadas

3.2.2. Distribución mensual de las pernoctaciones

[3] En los países que no exista una certificación ni sello o distintivo, se tiene que colocar el número de empresas que realizan acciones o medidas para personas con capacidades especiales.

3.2.3. Número de meses en temporada alta

3.3 Satisfacción con la OGD

La OGD identifica el nivel de satisfacción de sus socios comerciales y actores involucrados con sus servicios y su orientación hacia la sostenibilidad.

3.3.1. Índice de satisfacción (%) Socios, actores involucrados

3.3.2. Tasa de respuesta (%) de la encuesta para socios, proveedores de servicios, actores involucrados.

4. Economía: Prosperidad local

4.1 Ciclos económicos regionales

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

4.2 Adquisiciones ecológicas

La OGD cuenta con directrices para la adquisición sostenible que reflejen la naturaleza y la cultura de la zona, y de preferencia a los productos y servicios regionales, respetuosos con el ambiente y de comercio justo.

Los concursos públicos incluyen criterios que obligan a los contratistas a cumplir criterios de sostenibilidad.

Junto con iniciativas, asociaciones e instituciones, la OGD sensibiliza a las empresas y las apoya en la adopción de directrices de adquisiciones sostenibles.

4.2.1. Cuota (%) de productos regionales, ambientales y de comercio justo

4.3 Cantidad y calidad del empleo

Los responsables de turismo cuentan con datos actualizados sobre el empleo en el turismo. Junto con las asociaciones del sector y las instituciones políticas, acompañan temas como el trabajo estacional y a tiempo parcial, el empleo de la población local, la escasez de trabajadores calificados y el cambio demográfico. También, se ofrecen incentivos para legalizar los negocios y el empleo informal.

4.3.1. Número de personas empleadas en el sector hotelero.

4.3.2. Número de aprendices en el sector hotelero.

4.3.3. Número de empresas hoteleras

4.3.4. Número de personas empleadas en otros sectores turísticos

5. Medio ambiente: Protección de la naturaleza y el paisaje

5.1 Impacto en la naturaleza y el medio ambiente

Los responsables del turismo son conscientes de la situación actual de los ecosistemas en el destino y de los importantes efectos positivos y negativos de las actividades turísticas sobre la naturaleza y el ambiente, por ejemplo, mediante debates y consultas regulares con las autoridades ambientales y de conservación de la naturaleza. La OGD identifica las actividades turísticas con mayores riesgos ambientales y debate activamente cómo hacer frente a estas actividades. Las medidas para evitar y reducir los riesgos ambientales se desarrollan a partir de la evaluación (si es necesario, junto con las autoridades).

5.1.1. Cuota (%) de las zonas designadas como áreas protegidas en la superficie total

5.1.2. Índice de sostenibilidad (%) control de la biodiversidad

5.2 Cooperación con Agentes de conservación de la naturaleza

Los responsables del turismo se comprometen a reducir los conflictos entre el turismo y los actores de conservación de la naturaleza, y analizan continuamente las potenciales áreas de conflicto.

Existe una cooperación activa entre los responsables del turismo y las asociaciones/actores de conservación de la naturaleza, las administraciones de las reservas y/o las autoridades de conservación de la naturaleza.

Los responsables del turismo y los agentes de la conservación de la naturaleza y la protección del medio ambiente del destino llevan a cabo proyectos conjuntos en el destino.

5.3 Conservación de la biodiversidad

El destino supervisa y mide el impacto del turismo en la diversidad biológica, los ecosistemas, las especies y los hábitats, y realiza medidas correctivas cuando es necesario. El destino dispone de un sistema para prevenir la introducción y propagación de especies invasoras.

Se animan a las empresas del destino a participar en la conservación de la biodiversidad y se informa a los visitantes sobre cómo evitar impactos negativos ambientales al visitar la zona.

5.3.1 Interacción con la fauna

El destino cuenta con un sistema que garantiza el cumplimiento de las leyes y normas locales, nacionales e internacionales para las interacciones con la fauna salvaje. Las interacciones con la fauna salvaje en libertad, teniendo en cuenta los impactos, no son invasivas y se gestionan de forma responsable para evitar impactos adversos en los animales afectados y en la viabilidad y el comportamiento de las poblaciones en libertad.

5.4 Paisaje típico de la región

Los responsables del turismo, los prestadores turísticos, las iniciativas regionales y las autoridades locales, así como las autoridades de conservación de la naturaleza, coordinan sus esfuerzos en la planificación de infraestructuras turísticas, en proyectos para preservar los paisajes culturales tradicionales y en proyectos para conservar y embellecer el paisaje urbano histórico-cultural, los elementos arquitectónicos y para apoyar la cultura de construcción regional.

5.5 Gestión de visitantes

Los responsables de turismo disponen de un sistema de gestión de visitantes que se revisa periódicamente. Participan en el desarrollo de conceptos sistemáticos de la gestión de visitantes y se esfuerzan por lograr una designación uniforme y de alta calidad de las rutas turísticas a las atracciones turísticas (sitios culturales y naturales) y los proveedores. En el contexto de la gestión de visitantes, también se presta atención a la capacidad y sensibilidad de los sitios culturales y naturales, para optimizar el flujo de visitantes, minimizar los impactos adversos y evitar conflictos entre los distintos grupos de usuarios de las zonas.

5.6 Espacios naturales e instalaciones al aire libre

Al menos el 30% de los locales e inmuebles de la propia empresa, así como las zonas bajo la responsabilidad de la OGD, como piscinas al aire libre/ baños termales, instalaciones culturales, playas y parques balnearios, están diseñados y mantenidos en un entorno natural.

5.7 Explotación de especies y bienestar animal

El destino cuenta con un sistema que garantiza el cumplimiento de las leyes y normas locales, nacionales e internacionales que buscan asegurar el bienestar animal y la conservación de las especies (animales, plantas y todos los organismos vivos). Esto incluye la recolección o captura, el comercio, la exhibición y la venta de especies de animales salvajes y sus productos. Ninguna especie de animal salvaje es adquirida, criada o se encuentra en cautiverio, excepto por personas autorizadas, adecuadamente equipadas y para actividades debidamente reguladas. El alojamiento, cuidado y manejo de todos los animales salvajes y domésticos cumple las normas más estrictas de bienestar animal.

6. Ambiente: Gestión de recursos

6.1 Ámbitos de actuación debido al cambio climático

Los responsables del turismo están informados sobre los conceptos regionales de protección del clima, así como sobre los riesgos y oportunidades más importantes del cambio climático para el turismo. Los objetivos y las medidas para la protección del clima, la adaptación al cambio climático y la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero se aplican y se comunican.

Se facilita información a residentes, empresas y visitantes sobre el cambio climático, los riesgos asociados y las condiciones futuras.

6.1.1 Adaptación al cambio climático

Se aplican estrategias de adaptación al cambio climático en el lugar, el diseño, el desarrollo y la gestión de las instalaciones turísticas.

6.2 Conceptos de movilidad responsable con el medio ambiente

Los gestores turísticos desarrollan conceptos de movilidad turística en el destino y garantizan un transporte responsable con el ambiente y el clima para los turistas a través de su participación activa (al menos a nivel regional) y fijan objetivos para reducir las emisiones del transporte.

6.3 Llegada y salida de los visitantes

Los propios responsables del turismo informan a los visitantes sobre las opciones de viaje en transporte público o responsables con el ambiente. Así mismo, motivan a los proveedores de servicios turísticos para que informen a sus clientes sobre estas opciones.

También establecen objetivos para reducir las emisiones del transporte.

6.3.1. Distribución de los medios de transporte para la llegada de los visitantes.

6.4 Movilidad sostenible a nivel local

Los gestores turísticos y las empresas en el destino llevan a cabo iniciativas y medidas para aumentar el uso de medios de transporte responsables con el ambiente por parte de los visitantes, facilitando la movilidad diaria en el lugar y promoviendo una movilidad de ocio respetuosa con el ambiente.

6.5 Protección del clima y del medio ambiente en las empresas turísticas

La OGD inicia o apoya campañas para la reducción de CO_2, para la compensación de las emisiones y para un comportamiento respetuoso con el ambiente en las empresas turísticas, e informa públicamente sobre ellas.

6.5.1. Consumo de electricidad (kWh) por noche y año (alojamientos en las empresas del destino)

6.5.2. Consumo de calefacción (kWh) por noche y año (alojamiento en las empresas del destino)

6.5.3. Emisiones de CO_2 (kg) por noche

6.5.4. Cuota (%) de energías renovables en relación al consumo total de energía (alojamiento en las empresas del destino))

6.6 Consumo de agua y riesgo hídrico

El destino y las empresas en el destino miden, controlan, informan y gestionan el uso del agua y animan a más empresas a hacer lo mismo.

El destino proporciona información e inicia o apoya campañas para reducir el consumo del agua.

Se evalúa y documenta el riesgo hídrico en el destino.

En los casos de alto riesgo hídrico, se identifican objetivos de gestión del agua y se definen activamente con las empresas, para asegurar que el uso para el turismo no entre en conflicto con las necesidades de las comunidades y

los ecosistemas locales.

6.7 Calidad del agua

El destino controla la calidad del agua con fines potables, recreativos y ambientales utilizando estándares de calidad. Los resultados del control son publicados y el destino cuenta con un sistema para responder oportunamente a los problemas de calidad del agua.

6.8 Aguas residuales

El destino cuenta con directrices claras y obligatorias para la ubicación, mantenimiento y comprobación de las aguas residuales en fosas sépticas, así como de sistemas de tratamiento de aguas residuales.

El destino garantiza que los residuos se traten adecuadamente y se reutilicen o liberen de forma segura sin repercusiones negativas para la población local y el ambiente.

6.9 Contaminación lumínica y acústica

El destino cuenta con directrices y normativas para minimizar la contaminación lumínica y acústica, animando a las empresas turísticas a aplicarlas.

6.10 Eficiencia energética

El destino tiene objetivos para reducir su consumo y mejorar la eficiencia energética, así como aumentar la utilización de energías renovables.

El destino cuenta con un sistema para animar a las empresas a medir, controlar, reducir e informar públicamente de su contribución a estos objetivos.

La OGD y sus empresas en el destino son conscientes del consumo energético de sus propias operaciones, se establecen objetivos de reducción, mejoran la eficiencia energética y se esfuerzan por aumentar el uso de energías renovables.

6.10.1. Consumo de electricidad (kWh) por empleado por año

6.10.2. Consumo de energía para calefacción (kWh) por empleado por año

6.10.3. Viajes de negocios (km) por año

6.10.4. Cuota (%) de energías renovables en el consumo total de energía

6.11 Residuos sólidos

La OGD y sus empresas en el destino miden la cantidad de residuos y establecen objetivos para su reducción.

El destino cuenta con un sistema de reciclaje que separa eficazmente los residuos por tipos. Los residuos sólidos que no se reutilicen o reciclen, se eliminan de forma segura y sostenible.

El destino proporciona información e inicia o apoya campañas para evitar, reducir, reutilizar y reciclar los residuos sólidos, incluidos los residuos alimentarios y los artículos de un solo uso, especialmente los plásticos.

6.11.1. Volumen de residuos (l) Residuos por colaborador por año

6.11.2 Volumen de residuos (l) papel por colaborador por año

6.11.3 Volumen de residuos (l) de plástico por colaborador por añoste volume (l) plastic per employee per year

6.12 Papel

La OMD y sus empresas de destino miden y reducen su consumo de papel y utiliza preferentemente papel reciclado.

6.12.1. Peso total papel (kg) por colaborador por año.

6.12.1. Cuota (%) de papel reciclado

6.12.3. Cuota (%) de papel FSC/PEFC

6.13 Comportamiento responsable con el medio ambiente por parte de los colaboradores

La OGD y las empresas en el destino aplican medidas para fomentar un comportamiento responsable de los colaboradores con el ambiente, especialmente en el ámbito de los viajes de negocios, la flota de automotriz, el clima interior e iluminación, materiales de oficina y los residuos, el servicio de alimentación y hospedaje.

7. Social: Cultura e identidad

7.1 Protección y conservación de bienes culturales

El destino cuenta con una política y un sistema para evaluar, rehabilitar y conservar los bienes culturales (incluido el patrimonio y los paisajes culturales), y se integran en la elaboración de planes de protección del patrimonio cultural del destino.

Los responsables del turismo conocen los bienes culturales importantes y se presentan en los medios de comunicación destinados a los visitantes.

7.2 Bienes culturales

El destino cuenta con leyes que regulan la venta, el comercio, la exposición o el regalo de objetos históricos y arqueológicos. Las leyes se cumplen y se comunican públicamente, incluso a las empresas turísticas y a los visitantes.

7.3 Propiedad intelectual

El destino cuenta con un sistema para contribuir a la protección y preservación de los derechos de propiedad intelectual de comunidades y particulares.

7.4 Identidad cultural

La OGD y sus empresas en el destino buscan involucrar y beneficiar a las comunidades locales cuando mencionan las características especiales del patrimonio cultural inmaterial en los medios de comunicación del destino (por ejemplo: lenguas/dialectos, canciones, música, arte y teatro, artesanía), mientras que no causen preocupaciones éticas, morales y de protección de especies. Desarrollan y comercializan la oferta turística del destino para apoyar a las comunidades locales y proporcionar experiencias auténticas.

7.5 Acceso a sitios naturales y culturales

El destino vigila, protege y, cuando es necesario, rehabilita o restaura el acceso de las comunidades locales a los sitios naturales y culturales.

8. Social: Bien común y calidad de vida

8.1 Derechos humanos

Los responsables del turismo garantizan el cumplimiento de las normas internacionales sobre derechos humanos en sus actividades turísticas, y definen objetivos operativos para garantizar su cumplimiento.

El destino cuenta con leyes, prácticas y un código de conducta establecido para prevenir y denunciar la trata de personas, la esclavitud moderna, la explotación comercial, sexual o de cualquier otro tipo, la discriminación y el acoso de o contra cualquier persona, especialmente niños, adolescentes, mujeres, LGBT y otras minorías.

Las leyes y prácticas establecidas se cumplen y son publicadas.

8.2 Gestión de riesgos

Los responsables del turismo son informados de los riesgos graves para la seguridad y la salud de los turistas por las autoridades competentes. Existe un plan de gestión de crisis y riesgos para proteger a los turistas en caso de

emergencia y, si es necesario, tomar medidas para asumir las consecuencias necesarias para las ofertas turísticas.

El destino cuenta con un sistema de vigilancia, prevención, denuncia pública y respuesta a la delincuencia, la seguridad y los peligros para la salud que responde a las necesidades de los visitantes como de los residentes.

Los elementos clave del plan para la reducción de riesgos, gestión de crisis y respuesta a emergencias se comunican a residentes, visitantes y empresas.

Se establecen procedimientos y recursos para la implementación del plan y su actualización periódica..

8.3 Calidad de empleo y condiciones laborales compatibles con la vida familiar

Junto con asociaciones, comunidades y otras instituciones, la OGD participa en iniciativas de apoyo a la calidad del empleo, fomenta y apoya las oportunidades de carrera y formación, y apoya para que las condiciones laborales de los colaboradores de las empresas del destino sean compatibles con la vida familiar.

8.4 Aceptación del turismo en la comunidad local

Las expectativas, preocupaciones y satisfacción de la población local sobre el turismo se analizan y evalúan periódicamente. Por ejemplo, la OGD conoce los reclamos y las quejas de la población sobre asuntos turísticos, y se consulta en las encuestas a los ciudadanos sobre la aceptación de la actividad turística.

El destino permite y promueve la participación pública en la planificación y gestión sostenible del destino.

El destino cuenta con un sistema que refuerce la comprensión local sobre las oportunidades y retos del turismo sostenible, y desarrolla la capacidad de respuesta de las comunidades.

8.5 Compromiso cívico y voluntario

Las organizaciones de voluntarios colaboran estrechamente con la OGD en proyectos específicos. La OGD apoya proyectos sociales, ambientales o culturales en el destino; como la formación de asociaciones, auspicio o actividades de voluntariado. Se animan a las empresas turísticas para posibles ofertas de cooperación, a que contribuyan también al trabajo voluntario y al compromiso cívico.

El destino cuenta con un sistema que permite y anima a las empresas, los visitantes y el público a generar contribuciones a las iniciativas comunitarias y de sostenibilidad de forma responsable.

8.6 Condiciones de empleo en la OGD

La OGD ofrece condiciones laborales compatibles con la vida familiar y realiza medidas para aumentar el atractivo del empleo más allá de los requisitos legales. Se basa en salarios y convenios de acuerdo a ley.

8.6.1. Número de colaboradores fijos (equivalentes a tiempo completo)

8.6.2. Número de colaboradores estacionales (equivalentes a tiempo completo)

8.7 Satisfacción de los colaboradores en la OGD

La OGD evalúa la satisfacción de sus colaboradores

8.7.1. Índice de satisfacción (%) de los colaboradores

8.7.2. Cuota de respuesta (%) de la encuesta de los colaboradores

8.8 Justicia e inclusión

La OGD y las empresas turísticas del destino se comprometen a ofrecer igualdad de oportunidades en términos de educación, formación y empleo, un entorno de trabajo seguro y protegido, y un salario digno para todos y oportunidades independientemente del género, origen, etnia, edad, fe, orientación sexual y discapacidad. Se refuerza un trato tolerante y respetuoso en el destino.

8.9 Formación sobre sostenibilidad

Los colaboradores de la OGD reciben regularmente entrenamiento y/o capacitación sobre sostenibilidad y otros temas pertinentes a cada área de trabajo de la OGD.

OGD = Organización de Gestión de Destinos
Definición Empresas asociadas: proveedores de servicios turísticos que están en contacto con la OGD y mantienen alguna relación o dependencia comercial.

TourCert gGmbH
Blumenstraße 19, 70182 Stuttgart
Amtsgericht Stuttgart, HRB 753972
GF: Marco Giraldo

Tel: +49 711 248397-0
Fax: +49 711 248397-22
E-Mail: info@tourcert.org
Web: www.tourcert.org

GLS Gemeinschaftsbank eG
IBAN: DE 2743 0609 6770 3627 7900
BIC: GENODEM1GLS
UID/VAT: DE301725515