

# UNA GUÍA BÁSICA SOBRE LA ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS DE CERTIFICACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE



**“Hay un requisito indispensable para todos los sistemas de certificación: la credibilidad. Un sistema sin credibilidad no tiene mercado, no convence a clientes y no demuestra nada.”**

*por Amos Bien, enero 2008*

*Este documento expresa la opinión del autor y no necesariamente la de las instituciones y personas que apoyaron su publicación.*

## **¿Quién debe usar esta guía?**

Esta guía trata sobre la acreditación de programas de certificación de turismo sostenible. Está diseñada para las personas que quieren saber qué es la acreditación, su importancia y como se relaciona con la certificación. Para las personas que quieren saber sobre la certificación de empresas, se recomienda otra publicación, *Una Guía Simple sobre Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo*, disponible en

[www.ecotourismcesd.org/webarticles/articlefiles/61-Handbook\\_1\\_Spanish.pdf](http://www.ecotourismcesd.org/webarticles/articlefiles/61-Handbook_1_Spanish.pdf).

La guía está dividida en tres partes. La primera es para el público en general con interés en el tema; la segunda es para empresas que quieren certificarse y porqué escoger una certificación acreditada; mientras la tercera parte entra en detalles técnicos para los programas de certificación de turismo sostenible.

# Contenido

Sección A: Información general sobre la acreditación de la certificación de turismo sostenible .....	4
Turismo, sostenibilidad y certificación.....	4
¿Qué significa la sostenibilidad? .....	4
¿Qué es el turismo sostenible? .....	5
¿Qué es la certificación? .....	6
¿Por qué es importante la certificación?.....	7
¿Qué significa la acreditación y por qué es importante? .....	9
Sección B: La naturaleza de la acreditación en general y en el turismo sostenible .....	10
1. Las actividades asociados con la buena práctica de la certificación .....	10
2. Diferentes tipos de certificación .....	11
3. ¿Por qué escoger una certificación acreditada?.....	16
4. Directrices generalmente aceptadas.....	17
5. Desarrollo de directrices y guías para turismo sostenible .....	22
Tabla 1: Principios y códigos de buenas prácticas de turismo sostenible .....	23
Sección C. Descripción técnica de la acreditación aplicable a turismo sostenible .....	27
1. Diferentes etapas y funciones: desarrollo de normas, certificación, auditoría, consultoría .....	27
2. Diferentes caminos: ISEAL, ISO, IAF .....	28
3. Acreditación de acuerdo con ISO 65, 67 e IAF GD4.....	31
4. Acreditación de acuerdo con ISO 17021 y 19011 .....	35
5. ISO 14024: ecoetiquetas .....	36
Glosario de términos de certificación .....	38
Anexos: Guías para la acreditación .....	41
Anexo 1: International Accreditation Forum (IAF) Guidance on the Application of ISO/IEC Guide 65:1996 – Annex 1 .....	41
Anexo 2: Código ISEAL de Buenas Prácticas para Establecer Estándares Sociales y Ambientales .....	43
Anexo 3: Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio: Anexo 3.....	49
Anexo 4: ISO Guías y directrices para normalización y certificación .....	52
Anexo 5: Lista de programas de certificación de turismo sostenible alrededor del mundo.....	54
Fuentes de información adicional.....	56

## Sección A: Información general sobre la acreditación de la certificación de turismo sostenible

La “acreditación” es un término técnico que significa calificar, avalar y otorgar licencia a entidades que realizan la certificación de empresas, productos, procesos o servicios. En otras palabras, un programa de acreditación certifica a los certificadores. También se acredita a las personas que evalúan si una empresa cumple con una norma de certificación – los auditores.

Para entender la importancia de la acreditación en el turismo sostenible, es importante aclarar el significado de los términos “sostenibilidad”, “turismo sostenible” y “certificación”. La explicación a continuación de estos términos se extrajeron de la publicación, *Una Guía Simple sobre Certificación de Turismo Sostenible y Ecoturismo*, disponible en [www.ecotourismcesd.org/webarticles/articlefiles/61-Handbook\\_1\\_Spanish.pdf](http://www.ecotourismcesd.org/webarticles/articlefiles/61-Handbook_1_Spanish.pdf), la cual da mucha información general sobre la certificación de turismo sostenible. Este documento, en contraste, le dará información específica sobre acreditación.

### Turismo, sostenibilidad y certificación

El turismo es una industria enorme y extensa. Se encuentra en todo el mundo, de modo que sus impactos sociales, económicos y ambientales también se sienten en todo el mundo. Estos impactos pueden ser positivos o negativos, dependiendo de si benefician o perjudican. El *turismo sostenible* trata de que los impactos negativos sean mínimos, sopesados por otros impactos positivos. Algunas empresas realmente lo logran, otras dicen falsamente que lo logran, y otras ni se preocupan. A algunas les gustaría lograrlo, pero no saben cómo hacerlo. Una forma de recompensar a las empresas que en realidad cumplen con estas metas es dándoles un reconocimiento externo creíble. La certificación es una herramienta para hacerlo, siempre y cuando la norma y los procesos de certificación miden algo importante en forma verificable. La acreditación es una herramienta que, a su vez, ayuda a asegurar la credibilidad de la certificación.

### ¿Qué significa la sostenibilidad?

Cuando hablamos de actividades “sostenibles”, normalmente esto significa que podemos realizar la actividad en la misma forma o en forma parecida por un tiempo indefinido (sostenible en el tiempo) en tres aspectos principales:

- **Ambiental** – la actividad minimiza cualquier daño al ambiente (flora, fauna, agua, suelos, uso de energía, contaminación, etc.) e idealmente trata de beneficiar el ambiente en forma positiva.
- **Social y cultural** – la actividad no perjudica a la estructura social de la comunidad donde se ubica ni daña su

#### Desarrollo sostenible

El Informe Bruntland, “*Our Common Future*”, define el desarrollo sostenible como “desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. (UNWCED, 1987)

cultura.

- **Económico** – la actividad no solo empieza y luego muere rápidamente debido a malas prácticas empresariales; continúa contribuyendo al bienestar económico de la comunidad local. Una empresa sostenible debe beneficiar a sus dueños, a sus empleados y a sus vecinos.

Cuando tomamos en cuenta estos tres aspectos en nuestras actividades, esto se llama **“triple rentabilidad”**. Algunas veces se le conoce como “estar bien haciendo el bien”. Esto significa manejar un negocio, organización o gobierno, de tal forma que no destruya los recursos – naturales, culturales, o económicos – de los que depende. De hecho, una empresa que se administra así, puede mejorar los tres aspectos y continuar funcionando con ganancias, mientras que beneficia las áreas naturales y comunidades circundantes.

#### **Triple Rentabilidad**

“Donde una compañía analiza los efectos sociales, ambientales y económicos de su desempeño sobre el entorno más amplio, comienza a mejorar su desempeño e informa públicamente sobre su progreso”.

-- John Elkington (1997)

## **¿Qué es el turismo sostenible?**

**Los principios de la sostenibilidad pueden aplicarse a cualquier tipo de turismo** – de masa o especializado; de ciudad, playa o selva; grande o pequeño. También pueden aplicarse a todos los sectores de la industria del turismo: alojamiento, expediciones, agencias, operadores terrestres, guías y transporte. De acuerdo con la

La Organización Mundial del Turismo (OMT) declaró en 1988 que el **turismo sostenible** es **“concebido como aquel que conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer todas las necesidades económicas, sociales y estéticas, manteniendo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que apoyan la vida”**.

*Agenda 21 para la Industria del Turismo y Viajes*, “Los productos del turismo sostenible son productos que funcionan en armonía con el ambiente la comunidad y las culturas locales, de modo que estos se convierten en beneficiarios permanentes”. Muchos programas de certificación de turismo sostenible consideran que el turismo sostenible es cualquier clase de **“turismo que busca minimizar el impacto sociocultural a la vez que provee beneficios económicos a las comunidades locales y los países que lo albergan”** (Acuerdo de Mohonk, 2000).

Un hotel grande y convencional de ciudad puede ser responsable ambientalmente y socialmente, al igual que un albergue ecológico pequeño cerca de un parque nacional. Además, un albergue pequeño puede ser tan irresponsable e insostenible como un hotel grande, o aún más en algunos casos. Esta es una razón por la que mucha gente siente una creciente necesidad de que existan estándares de sostenibilidad internacionalmente reconocidos, pero adaptados localmente.

En el turismo la triple rentabilidad puede ser crítica, especialmente para aquellas empresas y excursiones ubicadas fuera de las grandes ciudades. Los hoteles y excursiones en áreas rurales o naturales dependen de la benevolencia de la comunidad local para sobrevivir. Las empresas que no contratan o benefician a los habitantes locales con frecuencia pierden el apoyo de sus vecinos. A la vez, los pueblos, villas y comunidades indígenas cuyo tejido social se ve perjudicada por el turismo, a menudo pierden su atractivo para los turistas. Las empresas que se basan en los recursos naturales no pueden sobrevivir si esos recursos se destruyen – ante todo, esa es la razón por la que los clientes las visitan.

## ¿Qué es la certificación?

**La certificación es una forma de garantizar que una actividad o producto cumple con ciertos estándares.** Dentro de la industria del turismo, se han creado programas de certificación para medir aspectos diferentes del turismo: (a) la calidad de servicio, (b) la sostenibilidad del turismo en general y (c) el ecoturismo. Este último se refiere a un nicho del turismo sostenible que se desarrolla en ecosistemas naturales, protegidos o frágiles, que pueden incluir comunidades tradicionales y que se ajusta a otros criterios adicionales.

La certificación se define como “un procedimiento voluntario mediante el cual se evalúa, se somete a auditoría y se emite una garantía escrita, en el sentido de que una instalación, un producto, un proceso o un servicio, cumple con estándares específicos. Confiere un logotipo “mercadeable” a aquellos que satisfacen o superan estándares básicos”.

La certificación establece estándares y ayuda a distinguir empresas genuinas de turismo sostenible y ecoturismo, de otras que hacen aseveraciones vacías. Esto ayuda a proteger la integridad de estos conceptos.



Para que el turismo sobreviva al paso del tiempo, puede compararse con una banca de tres patas: colapsará si cualquiera de las patas es muy débil. Sin embargo, los programas tradicionales de certificación turística solo se concentraban en la primera pata: la de la calidad. Los gobiernos han tenido la tendencia a regular solo la segunda pata: la de la salud, la higiene y la seguridad. Mientras que los primeros programas de certificación “verdes” hacían énfasis solo en parte de la tercera pata (impactos ambientales) sin considerar la sostenibilidad sociocultural y económica.

En el año 2007, existen más de 70 diferentes estándares de turismo sostenible, cada uno asociado con su propio programa de certificación. Hay más de 7.600 actividades turísticas certificadas por ellos, además de 2.900 con ISO 9000 y

400 con ISO 14001. La mayoría de los programas se desarrollaron en Europa, aunque hay en todos los continentes. Muchos de los programas enfatizan aspectos ambientales, y solo dos o tres se enfocan primordialmente en aspectos sociales. Los programas más nuevos de certificación de turismo sostenible enfatizan todos los aspectos de sostenibilidad, sin dejar del lado la calidad, salud, higiene y seguridad.

Muy pocos programas de turismo sostenible tienen alguna forma de acreditación. Esto se debe a que casi todos estos programas se desarrollaron en forma independiente de las entidades establecidas de normalización y certificación y porque no existe una base formal para decir qué debe considerar una norma de turismo sostenible. El resto de este documento trata del movimiento hacia una base formal para normalizar el turismo sostenible y las prácticas generalmente aceptadas para la certificación en cualquier campo.

## ¿Por qué es importante la certificación?

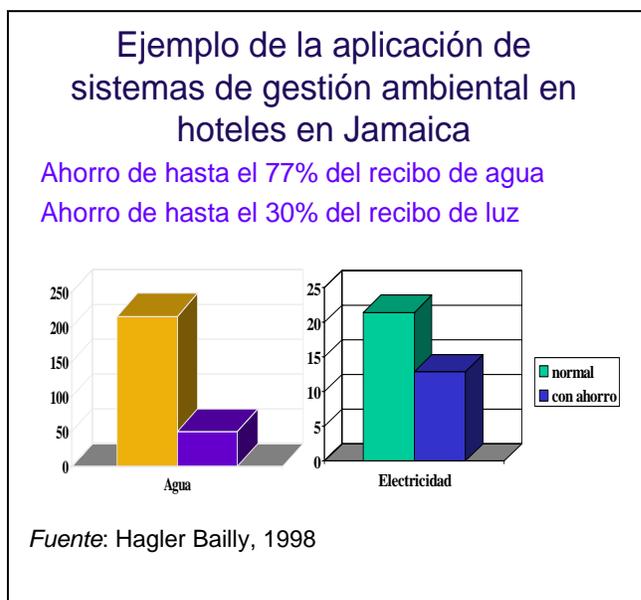
La certificación establece estándares y ayuda a distinguir empresas genuinas de ecoturismo y turismo sostenible, de otras que hacen aseveraciones vacías. Esto ayuda a proteger la integridad de estos conceptos.

La certificación no es un fin en sí misma. Es una de varias herramientas para motivar a las empresas y a otros a mejorar su desempeño ambiental, social y económico, al tiempo que las recompensa por hacerlo. Estas recompensas algunas veces son tangibles y otras no.

Hay otras razones por las que la certificación es importante. Algunas son:

### **Beneficios para empresas certificadas**

- Ayuda a las empresas a mejorar; experimentar un proceso de certificación es formativo. Muchas empresas certificadas han manifestado que uno de los mayores beneficios del proceso de certificación fue que les enseñó los elementos de sostenibilidad en sus operaciones y a centrar su atención en los cambios que necesitaban hacer en sus empresas.
- La certificación tiende a reducir los costos de operación. Esto se ha encontrado en casi cada tipo de certificación empresarial. En el turismo,



se ha demostrado que reduce dramáticamente los costos en agua, electricidad y combustibles fósiles, sin reducir la calidad del servicio. Esto se ilustra en el cuadro a la derecha.

- El proceso de implementar la certificación de turismo sostenible con frecuencia va acompañado de un acceso más fácil a asistencia técnica y financiación para que las empresas implementen nueva tecnología: se educa a la empresa sobre estas tecnologías, a la vez que se hace más probable que los donantes e instituciones financieras ofrezcan financiamiento a bajo costo.
- Potencialmente, la certificación puede proporcionar una ventaja de mercadeo a las empresas certificadas, ya que los consumidores aprenden a reconocer marcas de certificación creíbles. Esto ha ocurrido en otras industrias, tales como alimentos orgánicos, productos de madera, ropa, vino, etc.

### ***Beneficios para los consumidores***

- La certificación proporciona a los turistas escogencias que son responsables ambiental y socialmente: ayuda a los consumidores a saber cuáles negocios son verdaderamente responsables social y ambientalmente y a elegir en base a esto. Conforme los programas de certificación se vayan conociendo mejor, esto puede producir beneficios tangibles en el volumen y la reputación de empresas certificadas.
- Aumenta la conciencia pública de prácticas de negocios responsables.
- Informa al turista sobre las cuestiones ambientales y sociales del área, permitiendo que actúen más respetuosamente y que contribuyen positivamente.

### ***Beneficios para los gobiernos***

- La certificación ayuda a los gobiernos a proteger sus nichos de mercado como destinos de ecoturismo o turismo sostenible, cuando la credibilidad del destino se ve amenazada por el lavado verde.
- La certificación eleva los estándares de la industria en las áreas de la salud, la seguridad, el ambiente y la estabilidad social.
- Baja los costos reguladores de la protección ambiental.

### ***Beneficios para el ambiente y las comunidades locales***

Finalmente, la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo protege tanto al ambiente como a la estructura social y económica de las comunidades locales que se encuentran cerca de las empresas certificadas.

- La certificación requiere que las empresas protejan el ambiente y que le causen poco o ningún daño.
- Requiere que las empresas respeten la cultura local y que le brinden beneficios económicos y sociales reales.
- Cuando la empresa es económicamente sostenible y ofrece calidad de servicio para garantizar esto, es probable que continúe ofreciendo beneficios a largo plazo.

## ¿Qué significa la acreditación y por qué es importante?

Como se mencionó anteriormente, la acreditación significa “calificar, avalar y otorgar licencia a entidades que realizan la certificación de empresas, productos, procesos o servicios.” Este proceso de certificar a los certificadores les da credibilidad. Sin la acreditación, uno no sabe si una “certificación” significa que una empresa cumple con una serie de requisitos importantes o si simplemente pagó a una empresa por el derecho de utilizar un logotipo. Ambas situaciones existen en el turismo. Hay más de 11.000 actividades turísticas certificadas en el mundo con programas aparentemente legítimos; no se sabe cuántas empresas dicen ser certificadas por organizaciones o personas que no cumplen con requisitos mínimos. ¿Cómo puede el consumidor saber de antemano si la empresa “certificada” ha hecho un esfuerzo importante para cumplir con requisitos estrictos ambientales, socioculturales, económicos y de calidad, seguridad y salubridad?

La certificación existe para mejorar el desempeño de las empresas y premiarlas con mayores ventas. Pero el consumidor no puede distinguir actualmente entre una empresa que ha hecho un esfuerzo enorme para lograr la certificación y una empresa que simplemente compró un sello. Además, cada una de las más de 70 normas de certificación sostenible tiene requisitos diferentes, aunque similares. Además de estos programas legítimos de certificación, constantemente nacen nuevos programas que dicen que son certificaciones, pero que no cumplen con ninguno de los requisitos formales de una certificadora. Ellos hacen competencia desleal a los programas legítimos y minan la confianza del consumidor. La acreditación permitiría al consumidor escoger con confianza las empresas y actividades certificadas.

Por esta razón, hay un esfuerzo internacional para implementar un sistema de acreditación para el turismo sostenible. Muchas organizaciones internacionales y programas de certificación apoyan esta iniciativa, que se llamará el Consejo de Acreditación para Turismo Sostenible o STSC (por su nombre en inglés “Sustainable Tourism Stewardship Council”).

Las siguientes secciones de este documento describen aspectos más técnicos de la certificación y la acreditación en general y en el turismo sostenible. La sección B está orientada hacia empresas que están considerando certificarse con un programa que goza de credibilidad y la sección C está orientado hacia las personas y programas de certificación que necesitan información técnica sobre el la normas y procesos de acreditación.

## Sección B: La naturaleza de la acreditación en general y en el turismo sostenible

### 1. Las actividades asociados con la buena práctica de la certificación

La certificación está compuesta de una serie de actividades, Estas incluyen:

- El desarrollo de una norma o estándar, que es “un documento aprobado por un órgano reconocido que contempla el uso común y repetido de un conjunto prescrito de reglas, condiciones o requisitos”. Este proceso se llama “**normalización**”. Una norma consiste en un conjunto de criterios – “son los factores individuales que deben cumplirse para lograr la certificación. Son condiciones o reglas que permiten una escogencia, en que se basa una decisión o juicio”. Existen varias normas que definen la buena práctica en normalización.  
*Nota: En este documento, se utiliza los términos “norma” y “estándar” como sinónimos. El término inglés “standardization” se traduce como “normalización” en español.*
- **Asesoría** a las empresas que quieren certificarse. Cualquier persona o entidad puede dar estos consejos, menos las personas o entidades que hacen la auditoría o la certificación.<sup>1</sup> No se aplica la acreditación, porque es una actividad libre.
- **Auditoría** para determinar en el sitio si una empresa o una actividad cumpla con la norma establecida. Los auditores deben ser personas técnicamente calificadas y debidamente acreditados. Los auditores no pueden certificar, pero si pueden pertenecer a la misma entidad o compañía que lo hace, si hay una separación adecuada de funciones.
- **Certificación** o “evaluación de conformidad” consiste en que una entidad de certificación otorga un reconocimiento a la empresa o actividad que, a base de la auditoría, ha demostrado cumplir con una norma. En un mundo ideal, los certificadores deberían ser acreditados, tanto para determinar su idoneidad general para certificar, como su capacidad para certificar con una norma determinada.
- **Acreditación** consiste en los procesos de calificar, avalar y otorgar licencias a entidades que realizan la certificación, así como a los auditores. En otras palabras, la acreditación consiste en certificar al certificador. Las entidades de acreditación también deben cumplir con normas y ser auditados para determinar su idoneidad y facilitar el mutuo reconocimiento de parte de otras entidades de acreditación.

A través de muchos años, se ha desarrollado prácticas generalmente aceptadas para el desarrollo de normas, la calificación y actuación de auditores y el funcionamiento de organismos de certificación y acreditación. Estas prácticas son comunes a todos los campos de trabajo y son las reglas que guían la

---

<sup>1</sup> Sin embargo, una sola entidad o compañía puede hacer asesoría y certificación si hay una separación total, fácilmente comprobable, entre los departamentos y personas que hacen las diferentes actividades.

acreditación. La mayoría de estas reglas han sido concordadas y publicadas por la Organización Internacional para la Normalización (ISO), el Foro Internacional de Acreditación (IAF), la Alianza ISEAL y la Organización Mundial de Comercio (OMT). La sección C de este documento describe las reglas más importantes, algunas de las cuales se encuentran en los anexos.

Sin embargo, las reglas generales describen los procesos de certificación y no hacen referencia a lo que debe contener una norma en un campo específico. En el turismo sostenible, ha habido un esfuerzo a partir del año 2000 para establecer un consenso sobre qué debe contener una buena norma de turismo sostenible. Este proceso se describe en detalle en el inciso 5 de esta sección (página 22).

## 2. Diferentes tipos de certificación

Hay muchos diferentes tipos de sistemas de certificación, así como ecoetiquetas y premios relacionados, y existe mucha confusión sobre la diferencia entre estos. En esta sección se explicarán algunas de las similitudes y diferencias importantes. Se aplican diferentes normas de acreditación, dependiendo del tipo de certificación.

### **Elementos comunes a la mayoría de programas de certificación turística**

Aunque los programas de certificación bien diseñados pueden diferir considerablemente, casi todos comparten algunos componentes. Estos son:

- Mecanismos participativos para definir estándares
- Participación voluntaria por parte de las empresas
- Estándares y criterios bien definidos
- Evaluación y auditoría
- Reconocimiento y logotipo
- Auditorías periódicas de seguimiento para renovar el logotipo
- Mejora continua
- Transparencia

### **Tipos de certificación y ecoetiquetas**

Algunas de las diferenciaciones más importantes entre programas son certificación por parte de *primeros*, *segundos* y *terceros*; los sistemas *basados en procesos* versus *desempeño*; la *certificación de estándares mínimos* versus *ecoetiquetas* y *clasificación a niveles* versus *aprobación/reprobación*. Todos estos sistemas en general se guían por reglas comúnmente aceptadas, pero diferentes de acuerdo al tipo de programa.

### **Certificación por parte de primeros, segundos o terceros**

La *certificación por parte de primeros* es una autoevaluación. Por ejemplo, cuando una compañía declara que su producto satisface ciertos estándares pero nadie de afuera verifica la aseveración. Esto es similar a una clase del colegio en que el profesor pide a cada estudiante que califique sus propios exámenes.

La *certificación por parte de segundos* es cuando un comprador u órgano industrial garantiza que el producto satisface los estándares del comprador. Esto es similar a cuando el profesor del colegio hace exámenes para ver cómo se están desempeñando los estudiantes de su clase, en comparación con sus expectativas.

La *certificación por parte de terceros* es cuando un tercero independiente y neutral evalúa el cumplimiento del producto con estándares claramente definidos. Esto es como cuando los estudiantes hacen un examen estandarizado que se califica fuera de la escuela. La certificación de mayor credibilidad requiere que una empresa, proceso, servicio o producto sea evaluado por una tercera parte independiente.

### **Proceso o desempeño**

Un tópico controversial en la certificación es si deben certificarse los procesos o los resultados.

- **Las normas basadas en procesos que se usan más comúnmente** son ISO 9000 para Sistemas de Gestión de Calidad y el ISO 14001 para Sistemas de Gestión Ambiental (SGA). Se certifican empresas que han establecido y documentado sistemas para garantizar un mejoramiento en la calidad o desempeño ambiental. Sin embargo, no determinan resultados específicos del desempeño, aparte de los propios de la compañía y los requeridos por ley. Deben mostrar mejoramiento continuo, pero solo en comparación con su propio desempeño previo. Así, por ejemplo, dos hoteles pueden tener la certificación ISO 14001, mientras que uno podría contar con sistemas de avanzada para la conservación del agua y el otro podría tener un uso excesivo y desastroso del agua, siempre que cada uno pueda demostrar año tras año mejora su propio desempeño. Este es el problema fundamental con los sistemas basados en procesos: siempre que un negocio haya implementado mecanismos para garantizar que su sistema administrativo mejora con respecto a sí mismo, puede recibir la certificación si cumple con la ley.

Además, según las directrices de ISO, los productos al consumidor (que incluyen los servicios) que tengan una certificación basada en el proceso, no deberían portar el logotipo de certificación, porque no hay garantía del cumplimiento del producto con criterios ambientales o de calidad. Solo se certifica la empresa o la actividad, no lo que produce. Esto, en el caso del turismo, es el hospedaje en una habitación de hotel, una comida, una excursión, o transporte.

Otra consideración es que las certificaciones de proceso ISO 14001 y EMAS (Europa) solamente consideran aspectos ambientales y no los socioculturales y económicos. Esto no es un limitante absoluto, ya que la

norma brasileña de turismo sostenible (PCTS o IH54) incluye un Sistema de Gestión de Sostenibilidad, que sí abarca estos y otros aspectos.

- **Los sistemas basados en el desempeño** certifican si una empresa o actividad cumple con criterios externos objetivos. Por ejemplo, ¿cuántos litros de agua por visitante por noche consume un hotel? Esto permite hacer una comparación directa entre dos empresas para mostrar cuál tiene mejor desempeño ambiental.

En varias formas, los sistemas basados en el desempeño son más fáciles y baratos de implementar para empresas pequeñas y medianas, que abarcan cerca del 80% de las empresas turísticas a nivel mundial. Además, se certifica directamente el producto, que por ende, puede utilizar el logotipo y ser ofrecido al público como un servicio certificado.

De esta sencilla explicación, podría parecer que los sistemas de certificación basados en el desempeño son mejores que los sistemas basados en procesos. Sin embargo, la situación en la vida real es mucho más compleja. Los sistemas de gestión basados en procesos garantizan que una compañía documente su desempeño, y aún más importante, que haya integrado los controles internos para continuar mostrando el buen desempeño. Un sistema puramente basado en el desempeño podría certificar en base a una o pocas medidas de indicadores claves, mientras que un sistema de gestión puede garantizar que los indicadores se midan constantemente y que haya una persona y un presupuesto para hacerlo. Los sistemas basados en procesos tienden a ser muy eficientes en base a costos para empresas más grandes, porque garantizan que los mecanismos para mejorar la calidad y el desempeño ambiental se conviertan en parte de la estructura de la empresa. Finalmente, los sistemas basados en procesos pueden controlar y medir aspectos ambientales importantes de una empresa, que posiblemente ni aparecen entre los indicadores de desempeño de la norma de certificación.

Por ende, ha habido un creciente consenso internacional en el sentido de que las normas de certificación del turismo sostenible deben incorporar elementos tanto de procesos, como de desempeño, pero haciendo énfasis en el desempeño.



### **Certificación o ecoetiqueta**

Los términos “certificación ambiental” y “ecoetiqueta” con frecuencia se utilizan indistintamente, aunque técnicamente significan cosas diferentes.

- **La certificación ambiental** se otorga a todas aquellas empresas o actividades que cumplen con un conjunto mínimo de criterios. Cualquier cantidad de empresas, o todas las empresas de un sector, pueden recibir la certificación, siempre que cumpla con la norma. La certificación recompensa el cumplimiento con un conjunto de estándares *básicos*, en

general a un nivel mayor que lo requerido según las regulaciones legales. Lo idóneo sería que todas las empresas de una industria estén certificadas.

- Una “**ecoetiqueta**” es un premio que se otorga a una empresa o actividad que tiene mejor desempeño en comparación con las otras empresas del sector. Solo las que se desempeñan mejor, quienes muestran un *desempeño ejemplar*, reciben el sello ecológico. Conforme la industria cambia y cada vez más negocios adoptan las buenas prácticas, suben los requisitos para recibir el sello ecológico, de modo que una vez más, solo se premia el mejor desempeño ambiental. Las ecoetiquetas se basan en la comparación con el mejor desempeño, incluyendo aspectos de “ciclo de vida”, más que con el cumplimiento con estándares mínimos. Algunas autoridades consideran que una ecoetiqueta debe aplicarse solamente al 20% de las empresas de una industria que demuestran el mejor desempeño.

Muchos sistemas de certificación de turismo sostenible incorporan aspectos tanto de la certificación para un estándar de base, como requisitos selectivos de una ecoetiqueta, especialmente cuando hay niveles escalonados.

### **Certificación de aprobación/reprobación o certificación escalonada a diferentes niveles (clasificación)**

Cuando un estudiante se gradúa de una escuela, se le confiere un diploma que certifica el cumplimiento con requisitos mínimos. Esta es una **certificación** de cumplimiento o incumplimiento. Sin embargo, para ganarse ese diploma, el estudiante debió recibir calificaciones en números o letras para cada curso, que son promediadas para generar una nota final. Esta es la **clasificación** en una escala gradual del mejor al peor. De igual forma que un estudiante recibe un diploma y una calificación, algunos sistemas de certificación turística no solo certifican el cumplimiento con la línea base, sino que también premian el mejor desempeño. El ejemplo mejor conocido de esto es el sistema de cinco estrellas para clasificar la calidad hotelera.

Con frecuencia se considera que un esquema de certificación “escalonado” es mejor que uno de “aprobación/reprobación” porque reconoce un rango de diferencias dentro de un marco de sostenibilidad aceptable y es una importante motivación para que las compañías trabajen para mejorar sus calificaciones en auditorías posteriores. Varios programas de certificación de turismo sostenible tienen entre dos y cinco niveles de clasificación, en exceso de los requisitos mínimos para la certificación. Muchos de los sistemas escalonados de certificación de turismo sostenible tienen características tanto de certificación (cumplimiento con estándares mínimos), como ecoetiquetas (premios por cumplimiento de más alto nivel).

## **Norma privada, nacional o regional**

En la mayoría de los países del mundo existen entidades de normalización que gocen de reconocimiento de sus gobiernos y que son miembros de ISO (Organización Internacional de Normalización). Estas se llaman “autoridades competentes”. Las normas desarrolladas y publicadas por estas entidades se llaman *normas nacionales*, cuando cumplen con una serie de directrices sobre el desarrollo de normas. Existen algunas pocas normas nacionales de turismo sostenible, como el programa brasileño *PCTS* (Norma IH54). México también ha desarrollado una norma nacional de playas (*NMX-AA-120-SCFI-2006*) y otra de ecoturismo (*NMX-AA-133-SCFI-2006*).

Existen agrupaciones regionales de estas entidades, como la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT [www.copant.org](http://www.copant.org)) y el Comité Europeo de Normalización (CEN, [www.cen.eu](http://www.cen.eu)). Las otras organizaciones regionales reconocidas por ISO son:

- African Regional Organization for Standardization (ARSO)
- Arab Industrial Development and Mining Organization (AIDMO)
- Euro Asian Council for Standardization, Metrology and Certification (EASC)
- Pacific Area Standards Congress (PASC)
- ASEAN Consultative Committee for Standards and Quality (ACCSQ)

Las normas desarrolladas por estas organizaciones y ratificadas por sus miembros se llaman *normas regionales*. Actualmente, no hay normas regionales en turismo sostenible en el esquema ISO, aunque la Unión Europea – no el CEN – sí desarrolló la Ecoetiqueta de la Unión Europea o “*UE Flor*” que incluye el turismo sostenible. La UE también desarrolló la norma *EMAS* (esquema de eco-gestión y auditoría), que es muy similar al ISO 14001. La ecoetiqueta *Cigüeña Nórdica* también se pueda considerar una norma regional de los países de Escandinavia.

La gran mayoría de normas de turismo sostenible y ecoturismo son *normas privadas*, desarrolladas por organizaciones ambientales o gremiales, gobiernos o empresas. Son normas privadas aún cuando han sido desarrolladas por gobiernos, pero no por la autoridad competente, o no siguiendo los procedimientos de normalización establecidos por el ISO. Las normas *CST* de Costa Rica y *Eco-certificate* de Malta, por ejemplo, fueron desarrolladas por las autoridades oficiales de turismo de sus países, pero no son normas nacionales de acuerdo con la terminología de ISO. Las normas de turismo sostenible de alcance global, como *Green Globe 21* y *STEP*, también son normas privadas. En la terminología oficial, solamente las normas de ISO y algunas otras organizaciones se pueden llamarse *normas internacionales*, y no existe ninguna norma de ISO de turismo sostenible. Aunque existe un comité técnico del ISO sobre turismo (TC-228), es muy poco probable que desarrolle una norma internacional de turismo sostenible en los próximos años.

Un punto muy importante es que el cumplimiento con las normas internacionales, regionales y nacionales puede ser certificado por cualquiera entidad acreditada, mientras que la mayoría de los programas que han desarrollado normas privadas no han acreditado otras entidades de certificación.

### 3. ¿Por qué escoger una certificación acreditada?

En un estudio publicado en 2002, la Organización Mundial del Turismo (OMT)<sup>2</sup> identificó 59 programas de certificación de turismo sostenible y ecoturismo alrededor del mundo. Seis años después, en 2007, se hizo otro estudio<sup>3</sup>, orientado a determinar cuales son las bases comunes entre las normas de certificación de turismo sostenible y ecoturismo en el mundo. El número de programas de certificación y ecoetiquetas era mayor de 70, tomando en cuenta el desarrollo de nuevos programas y que otros que se habían consolidado o desaparecido desde 2001. La lista de programas encontrados en 2007 se encuentra en el Anexo 6. Unos cuantos programas operan a nivel mundial, algunos son regionales y la mayoría son nacionales o locales.



Algunas normas de certificación tienen cientos de criterios muy detallados; otros tenían menos de 20; el promedio es de 100 criterios. Muchos solo miden variables ambientales, unos pocos solamente variables sociales y otros todas las variables de la “triple rentabilidad” ambiental, social y económica. Algunos programas requieren sistemas de gestión de sostenibilidad (procesos) además de requisitos de desempeño. Hay programas que miden también variables de calidad de servicio, salubridad y seguridad. En algunos lugares, hay muy pocos programas en operación, aunque varios programas tienen cobertura global. En Europa, al contrario, una empresa puede escoger entre docenas de programas de certificación. ¿Cómo puede un empresario decidir con qué programa buscar la certificación?

Actualmente, en 2008, no existe un esquema de acreditación específico para el turismo sostenible. Con el fin de resolver este problema, está en camino un proceso para establecer un sistema que acredite a aquellos programas de certificación que cumplan con estándares mínimos para certificar el turismo sostenible y el ecoturismo – la iniciativa Consejo de Acreditación de Turismo Sostenible (STSC). Se espera que se establezca como entidad de acreditación a partir de 2010. Mientras tanto, sí existen varios instrumentos importantes para evaluar tanto las normas como los procedimientos de certificación. Aunque aún no hay acreditación de turismo sostenible, hace muchos años existe la acreditación de certificadores y auditores bajo las directrices del ISO e ISEAL.

<sup>2</sup>, “Voluntary Initiatives for Sustainable Tourism: Worldwide Inventory and Comparative Analysis of 104 Eco-labels, Awards And Self-commitments”, Organización Mundial de Turismo, 2002. Nótese que de las 104 iniciativas estudiadas, solamente 59 cumplieron con el criterio de certificación o ecoetiqueta.

<sup>3</sup> “Comparison of the principles and criteria for the certification of sustainable tourism and identification of the basic criteria for international accreditation”, Rainforest Alliance, 2007.

Estos procedimientos se describen brevemente a continuación y en detalle en la Sección C.

El valor de una certificación para una empresa consiste en escoger una certificación que goza de credibilidad y que obliga a la empresa a ser más sostenible. La credibilidad de un proceso de certificación depende de que todas las actividades de la certificación mencionadas al principio de esta sección (página 10) cumplen con las buenas prácticas: normalización, asesoría, auditoría, certificación y acreditación.

Algunos de los factores más importantes para considerar son:

- ¿Es una certificación de tercera parte? O sea, ¿hay auditorías independientes hechas por auditores competentes?
- ¿Evita conflictos de interés o es juez y parte la certificadora? ¿Es independiente de la industria es gremial? ¿Hace consultorías para las empresas que después certifican?
- ¿Hasta qué punto la norma toma en cuenta el “triple rentabilidad”: la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica?
- ¿Reconoce los códigos básicos de conducta, estipulados en varios documentos, para respetar los derechos de comunidades locales e indígenas?
- ¿Qué tan bien cumple la norma con el Acuerdo Mohonk, un convenio informal que alcanzaron los principales sistemas de certificación en el año 2000 para turismo sostenible y ecoturismo sobre requisitos mínimos?

#### **4. Directrices generalmente aceptadas**

##### **¿Cómo garantizar que haya justicia y objetividad?**

Los aspectos técnicos de garantizar que haya justicia y objetividad en un sistema de certificación pueden ser muy complicados. Hay muchas definiciones y reglas que son aceptadas por la mayoría de los certificadores. Estas forman la base de las normas sobre la buena práctica de los certificadores.

Algunas de las más importantes son:

- No discriminación: la certificación debe estar disponible para todos los solicitantes que cumplan con los estándares y cuyas actividades estén cubiertas.
- La certificación no debe incluir consideraciones financieras indebidas y debe ser independiente del tamaño o la cantidad de miembros de grupos u organizaciones.
- La norma de certificación debe consistir en criterios claramente definidos, relacionados específicamente con lo que se está certificando.
- La organización certificadora debe tener la capacidad de realizar evaluaciones imparciales y decisiones de certificación, basadas en criterios claramente definidos.
- El organismo certificador debe permitir la participación de todas las partes interesadas significativamente en la actividad a certificar, con respecto al

contenido de la norma y la función del sistema de certificación.

- Quien evalúa una empresa o actividad no debe ser la misma persona que decide si se otorga la certificación; ambos deben ser independientes de quien provee el servicio de consultoría para ayudar a la empresa a calificar – No debe ser juez y parte.
- El organismo certificador no debe sufrir presiones comerciales ni financieras que puedan influir sobre sus decisiones.
- La certificación debe otorgar un logotipo y debe incluir una cláusula que requiere volver a certificarse después de un periodo definido de tiempo, para prevenir el lavado verde.
- Deben haber procedimientos establecidos para apelaciones, revocar certificaciones, revisar y cambiar los criterios y los estándares, etc.

### **Los actores principales en acreditación**

La acreditación de certificadores y auditores sigue una serie de principios reconocidos internacionalmente. Aunque no existe aún la acreditación específica para turismo sostenible, sí existen directrices generales que se aplican en cualquiera industria, en cuanto a las actividades de desarrollar estándares (normalización), auditar y certificar. Las organizaciones mundiales que han desarrollado esas directrices son ISO, ISEAL, IAF y OMC (las siglas se explican a continuación). Además, muchos países tienen entidades nacionales de acreditación que pertenecen a IAF y acreditan certificadores en su país. Las organizaciones miembros de ISEAL también hacen acreditación, pero a escala de actividad (p.ej. forestal, agricultura orgánica y, eventualmente, turismo sostenible). Aquí se describe brevemente las características de estas organizaciones en cuanto a la acreditación:

#### **La Organización Internacional de Estandarización (ISO)**

Estas directrices, y muchas otras generalmente aceptadas sobre cómo normalizar, auditar y certificar, se basan en directrices establecidas por consenso entre los miembros de la Organización Internacional de Estandarización (ISO), con sede en Suiza. La gran mayoría de los miembros de ISO son entidades nacionales de normalización reconocidas oficialmente, de 150 países en todas las regiones del mundo. ISO publica miles de directrices, definiciones y estándares.

Los miembros nacionales de ISO pueden desarrollar estándares nacionales o participar en comités técnicos internacionales para establecer normas internacionales. Actualmente existe el Comité Técnico 228 de turismo y actividades afines, pero su trabajo está severamente limitado por la fuerte objeción de varias organizaciones gremiales que se oponen al trabajo de normalizar el turismo en el ISO. Por lo tanto, el comité no va a trabajar en la normalización de hospedaje, alimentos y bebidas, agencias de viajes o tour operadores, hasta recibir el aval de los gremios.

Una nota preventiva importante es recordar que ISO ha publicado miles de estándares para todo, desde la velocidad de filmes fotográficos hasta la longitud de tornillos. Las directrices sobre cómo regular los programas de certificación están entre las más ampliamente aceptadas. Pero no deben confundirse con los dos estándares ISO de certificación más conocidos: ISO 9000 para certificar Sistemas de Gestión de Calidad, e ISO 14001, para Sistemas de Gestión Ambiental. Estos son sistemas genéricos basados en procesos (aplicables a cualquier industria, compañía o actividad). En cuanto a las directrices para normalizar y certificar, hay una larga lista de guías y estándares, que son muy poco conocidos por el público general, pero que son muy importantes para la correcta aplicación de la certificación con credibilidad. La lista se encuentra en el Anexo 4.

Las directrices más importantes para la acreditación de certificación en turismo son:

- **ISO/IEC Guía 60:2004** Evaluación de conformidad – código de buenas prácticas

**Para productos y servicios (incluyendo sus sistemas de gestión)**

- **ISO/IEC Guía 65** Requisitos generales para organismos que operan sistemas de certificación de productos
- **ISO/IEC Guía 67** Elementos fundamentales de la certificación de productos
- **ISO 14024:1999** Etiquetas ambientales y declaraciones – Etiquetado ambiental Tipo I – principios y procedimientos

**Sistemas de gestión de calidad y ambiental**

- **ISO/IEC 17021:2006** (reemplace Guías 62 & 66) – Evaluación de conformidad: requerimientos para entidades proveedores de auditoría y certificación de sistemas de gestión de calidad y ambiental
- **ISO 19011:2002** Guía para auditar sistemas de gestión de calidad y/o ambiental

**Para el desarrollo de normas, aplica**

- **ISO/IEC Guía 59** Código de buenas prácticas para la estandarización

Los pormenores de estas normas se explica en más detalle en la Sección C de este documento.

**La Alianza Internacional de Acreditación y Etiquetado Social y Ambiental (ISEAL)**

Según la misma organización<sup>4</sup>, “ISEAL es una instancia de cooperación formal de las organizaciones de normalización y de las organizaciones de evaluación de la conformidad focalizada en aspectos sociales y ambientales. ISEAL Alliance apoya estándares y evaluación de la conformidad creíbles, desarrollando herramientas para consolidar las

---

<sup>4</sup> Código ISEAL de Buenas Prácticas para Establecer Estándares Sociales y Ambientales

actividades de los miembros y promoviendo la certificación social y ambiental voluntaria como instrumento de política válido para el comercio y desarrollo global.”

“ISEAL no considera a sus miembros como los únicos entes que pueden desarrollar legítimamente estándares medioambientales y sociales, y procedimientos de evaluación de la conformidad. La legitimidad en estas actividades, es determinada por lo adecuado de los procesos mediante los cuales se desarrollan, se adoptan y se ponen en ejecución estos estándares. El Código ISEAL de Buenas Prácticas para Establecer Estándares Sociales y Ambientales, es una iniciativa que se propone poner una referencia para ayudar a organizaciones de normalización a mejorar la forma como desarrollan estándares sociales y ambientales. El trabajo futuro de ISEAL puede centrarse en las formas en que estos tipos de estándares son adoptados e implementados, tanto por las compañías como por los gobiernos.”

En cuanto al desarrollo de normas, ISEAL ha desarrollado un “**Código de Buenas Prácticas para Establecer Estándares Sociales y Ambientales**”, que se encuentra en el Anexo 2 de este documento. El Código ISEAL se basa en ISO/IEC Guía 59 (*Código de buenas prácticas para la estandarización*), y el Acuerdo OMC de Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC) Anexo 3 (*Código de buena conducta para la elaboración, adopción y aplicación de normas*), excepto donde no se aplican a normas sociales y ambientales.

Cabe destacar que, aunque el sistema ISEAL de normalización y acreditación es independiente de y diferente del sistema basado en ISO e IAF, utiliza las mismas herramientas consensuadas para asegurar la credibilidad. Una de las grandes diferencias entre las normas ISO es que todas las normas internacionales en el esquema ISEAL deben ser puestas en el dominio público y disponibles gratuitamente en forma electrónica. Además, “los objetivos sociales, ambientales y/o económicos de un estándar serán especificados clara y explícitamente en el estándar”. El proceso de consensuar un estándar en ISEAL también da más oportunidad a todas las partes interesadas a participar. En ISO, solamente los países miembros tienen derecho a voto, aunque otras partes interesadas pueden participar como observadores.

Con relación a la acreditación, los miembros de ISEAL deben cumplir con la norma **ISO/IEC 17011:2004 (reemplaza la Guía 61) Evaluación de conformidad – Requerimientos generales para entidades de acreditación que acreditan entidades de evaluación de conformidad**. Esto se considera las mejores prácticas internacionales para acreditación. Incluye aspectos de competencia técnica, transparencia, independencia y consistencia.

## **Foro Internacional de Acreditación (IAF)**

IAF es una “asociación mundial de Entidades de Acreditación de Evaluación de Conformidad, en los campos de sistemas de gestión, productos, servicios, personal u otros programas similares”. Las Entidades de Acreditación, a diferencia de las de ISEAL, que se organizan por campo de trabajo, generalmente son entidades nacionales, aunque existen otras categorías de membresía. En América Latina, los miembros son Argentina, Brasil, Chile y México. Sin embargo, la Cooperación Interamericana de Acreditación (IAAC) pertenece como grupo regional a IAF y tiene miembros en la mayoría de los países.

El objetivo principal de IAF es desarrollar un programa mundial para asegurar que la evaluación de conformidad es confiable. Los miembros de IAF acreditan entidades de certificación con respecto al cumplimiento con un estándar específico. En otras palabras, una Entidad de Acreditación miembro de IAF tiene la competencia para asegurar que un certificador es capaz de certificar una empresa o actividad de acuerdo con una norma.

Para asegurar la competencia de las Entidades de Acreditación, deben cumplir, igual que los miembros de ISEAL, con la norma ISO/IEC 17011:2004 sobre las mejores prácticas de acreditación. Los miembros de IAF también tienen un mecanismo de reconocimiento mutuo, llamado “MLA” (Arreglo de Reconocimiento Multilateral), con requiere inspecciones y auditorías recíprocas.

En lo relevante al turismo sostenible, IAF considera que el turismo es un servicio, que bajo los lineamientos de ISO, cabe dentro de la certificación de productos. Ha emitido el documento “**IAF-GD5-2006 Guía para la aplicación de ISO/IEC Guía 65:1996**”, que tiene un anexo que trata del tema de la certificación de servicios. El texto completo se encuentra en inglés en el Anexo 1 de este documento. Entre otros requisitos, el oferente del servicio debe cumplir tanto con requisitos de desempeño como tener un sistema de gestión para asegurar que el desempeño sea constante. Entre los métodos para determinar el desempeño con respecto a los clientes, se recomienda que el certificador utilice un “comprador anónimo” competente para evaluar el servicio con relación a la norma.

## **Organización Mundial de Comercio (OMC)**

Ha habido preocupación de parte de la OMC que la certificación podría ser una barrera técnica al comercio. Para evitar esto, la OMC ha emitido, como parte del Acuerdo de Marrakech sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC) un “**Código de Buena Conducta para la Elaboración, Adopción y Aplicación de Normas**”, cuyo texto completo está en el Anexo 3 de este documento. El código busca evitar duplicaciones de esfuerzos y normas diferentes en diferentes países y, como requisitos, ofrecer trato nacional a productos de otros países en cuanto a

normalización y que las normas no crean obstáculos innecesarios al comercio internacional. Además, las normas nacionales deben tomar como base las normas internacionales (ambos en el sentido del sistema ISO). El código también permite que las partes interesadas en cualquier miembro de la OMC puedan ofrecer observaciones u objeciones a las normas en proceso de desarrollo. Para facilitar esto, hay requisitos de publicar los planes de trabajo y normas en desarrollo.

Cabe destacar que las normas voluntarias que cumplen con estos requisitos, así como con las buenas prácticas internacionales de certificación (las normas del ISO), no se considerarán obstáculos al comercio.

## **5. Desarrollo de directrices y guías para turismo sostenible**

La acreditación de un certificador se hace de acuerdo con las normas generales de buenas prácticas, como ISO 65 o ISO 17021, pero con referencia a la capacidad de certificar con una norma específica. Por ejemplo, ANSI en Estados Unidos, ECA en Costa Rica o SCC de Canadá podría acreditar a una empresa certificadora en su país, de acuerdo con ISO 17021 para certificar conformidad con ISO 14001.

O sea, la acreditación se hace de acuerdo con la norma general para autorizar la certificación con una norma específica. En el caso de turismo sostenible, no existe una norma específica mundial o internacional. Lo que existen son más de 70 normas independientes, sin ningún marco formal de referencia. Sin embargo, ha habido esfuerzos hacia ese fin desde el 2000, que posiblemente culminarán con la adopción de unos lineamientos internacionales antes del 2010 – en el proceso de establecer un Consejo de Acreditación de Turismo Sostenible (STSC, por sus siglas en inglés), descrito a continuación.

### **Acuerdo de Mohonk y acciones posteriores**

En el año 2000 se reunieron representantes de la mayoría de los programas de certificación de turismo sostenible y ecoturismo en Mohonk Mountain House (un hotel de turismo sostenible de 120 años en las montañas de Nueva York), para buscar un lenguaje común y estándares mínimos comunes para estos programas. Se elaboró por consenso el “Acuerdo de Mohonk” ([www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/mohonk.pdf](http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/mohonk.pdf)), sobre los estándares mínimos para otorgar certificaciones de turismo sostenible y ecoturismo, así como una distinción clara entre estos tipos de turismo. Sin embargo, este documento fue un acuerdo informal, que no fue validado posteriormente a través de consultas públicas con todas las partes interesadas. Sin embargo, ha servido desde entonces como un estándar extraoficial para la normalización en turismo sostenible y el ecoturismo.

Del 2000 al 2007, hubo una serie de actores importantes intentando afinar las pautas del turismo sostenible, para gobiernos, empresas, certificadoras y

organizaciones no-gubernamentales. Entre ellos, se destacan los esfuerzos de la Organización Mundial de Turismo (OMT), el Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), el Convenio de Diversidad Biológica (CDB), Rainforest Alliance, la Fundación de Naciones Unidas (UNF), Conservación Internacional (CI), el Fondo Mundial para la Naturaleza (WWF), Unión Mundial para la Naturaleza (UICN), la Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES), el Foro Internacional de Liderazgo Empresarial (IBLF), la Iniciativa de Tour Operadores (TOI) y varias de las asociaciones gremiales de turismo de Europa. Además, dos redes de certificadoras de turismo sostenible, VISIT en Europa y la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas, desarrollaron requerimientos mínimos para sus miembros y, a partir del 2000, se inicia discusiones internacionales sobre la factibilidad de establecer un Consejo de Acreditación de Turismo Sostenible (STSC). A partir del 2007, se empieza el desarrollo de una línea base internacional de criterios de turismo sostenible, debidamente consultada y consensuada con las partes interesadas, involucrando a casi todas las organizaciones mencionadas y la industria turística. Los principales documentos se mencionan en la Tabla 1.

**Tabla 1: Principios y códigos de buenas prácticas de turismo sostenible**

<b>Pautas</b>	<b>Principios y criterios aplicables a la certificación</b>
<i>Acuerdo de Mohonk</i>	4 temas, 26 criterios
<i>Convenio de Diversidad Biológica – Lineamientos Globales para la Biodiversidad y Turismo</i>	7 cláusulas con 68 principios se consideran aplicables
<i>IBLF – Going Green: Estándar mínimo hacia un hotel sostenible</i>	6 temas, 50 recomendaciones
<i>ICOMOS Charter principios</i>	6 principios, 27 criterios
<i>ONU – Metas de Desarrollo del Milenio</i>	5 metas se consideran aplicables
<i>Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas – Línea base de criterios</i>	3 temas, 22 áreas temáticas, 88 criterios
<i>SA8000 estándar para responsabilidad social</i>	9 temas, 38 criterios
<i>TIES – Sistemas de Monitoreo y Evaluación para Programas de Certificación de Turismo Sostenible</i>	4 temas, 21 indicadores
<i>TOI – Guía para las Buenas Prácticas de la Gestión Ambiental y Social en el Sector de Hospedaje</i>	10 temas, 110 recomendaciones
<i>Travelife – Federación de Tour Operadores (Reino Unido), adoptado también por otras asociaciones europeos de operadores</i>	9 temas, 77 criterios
<i>TUI lista de chequeo ambiental para hoteles</i>	15 temas, 99 criterios
<i>OMT 12 Metas para Turismo Sostenible</i>	12 objetivos que sugieran aprox. 30 criterios
<i>OMT Indicadores para la certificación de turismo sostenible</i>	3 temas, 18 categorías, 43 criterios
<i>VISIT estándar</i>	21 criterios
<i>World Heritage Alliance principios</i>	10 principios, con aprox. 40

	critérios sugeridos
<i>UNF-Rainforest Alliance-UICN-UNEP-TIES-OMT –</i> <b>Línea Base de Criterios en Turismo Sostenible</b>	4 temas, 33+ criterios En proceso de consulta pública

Aparte de estos documentos de principios y criterios para el turismo sostenible, existe una corriente paralela y relacionada en cuanto a responsabilidad social y laboral. Estos incluyen es estándar SA8000 (“un estándar internacional para mejorar condiciones laborales”); FLO, la organización de etiquetado de comercio justo; el grupo de trabajo de ISO sobre responsabilidad social empresarial que propone publicar la norma ISO 26000 en 2009 como una guía; así como algunos pocos estándares de responsabilidad social y comercio justo en el turismo, como FTSSA de Sudáfrica.

Como consecuencia de estas actividades y estudios, la mayoría de los nuevos programas de certificación turística y los existentes han empezado a incorporar a sus normas no solo los tres aspectos de la sostenibilidad: el ambiental, el sociocultural y el económico – triple rentabilidad, sino también aspectos de calidad de servicio y responsabilidad social, incluyendo la salud y seguridad de empleados y huéspedes.

### **VISIT y la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas**

Dos esfuerzos importantes hacia la creación de criterios comunes e internacionales de turismo sostenible se han desarrollado en redes regionales, uno en Europa y otro en las Américas.

El primero es la asociación europea VISIT (Iniciativas Voluntarias para la Sostenibilidad en Turismo, [www.visit21.net](http://www.visit21.net)). La gran mayoría de los estándares y programas de turismo sostenible son europeos, y VISIT, establecida informalmente en 2001 y formalmente en 2004, intenta lograr que sus miembros cumplan con procedimientos y criterios que garantizan la credibilidad. Los miembros de VISIT se reconocen mutuamente y están trabajando hacia un estándar común. El estándar VISIT contiene 21 criterios (ver [www.visit21.net/VISIT\\_key\\_criteria.html](http://www.visit21.net/VISIT_key_criteria.html)), que gobiernan el funcionamiento y procedimientos para certificar.

La segunda iniciativa es la Red de Certificación de Turismo Sostenible de las Américas, establecida en 2003. Pertenecen a la Red la mayoría de los programas de certificación en la región, tanto los que están en operación, como los que están en proceso de desarrollo. Actualmente involucra a 75 organizaciones representantes de 25 países. La Red ha desarrollado una línea base de criterios que las normas de certificación de los miembros deben incluir en sus propias normas. Tiene 3 temas, 22 áreas temáticas y 88 criterios (ver [http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/baseline\\_criteria\\_spanish.pdf](http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/baseline_criteria_spanish.pdf)).

Según Ronald Sanabria, “Uno de los principales logros de la Red a la fecha ha sido el de definir criterios comunes para todos los programas, independientemente del país donde se basen. Estos criterios de línea de base están tratando de identificar los aspectos básicos que todos los negocios

certificados deben cumplir en cualquier país involucrado en la Red. Los criterios han ayudado a promover un mensaje más uniforme en el mercado turístico, han beneficiado a programas de certificación emergentes para que no tengan que empezar de cero, y ha mejorado la comunicación entre las diferentes iniciativas.”

Un punto interesante es que VISIT se ha enfocado en procedimientos para certificar el turismo sostenible, aunque si ha comparado los criterios de cada estándar. En contraste, la Red de las Américas se ha enfocado en los criterios mínimos para normalizar, con poco énfasis en los procedimientos. Sin embargo, en 2007, los miembros de la Red votaron para apoyar la acreditación, que implica establecer y seguir procedimientos generalmente aceptados, como los de ISO 65 o ISO 17021, así como apoyar la creación del STSC.

### **La propuesta del Consejo de Acreditación de Turismo Sostenible (STSC) y la Línea Base de Criterios**

A raíz de la falta de claridad sobre turismo sostenible y la proliferación de sellos de certificación, en 1998 se propone la creación de un Consejo de Acreditación de Turismo Sostenible (STSC). A partir de la reunión de Mohonk en 2000 y el Año Internacional de Ecoturismo en 2002, se llevaron a cabo talleres de consulta, consultas electrónicas, cuestionarios y comunicación directa con más de 1000 organizaciones y profesionales de 26 países. Este trabajo concluyó en el 2002 y recomendó el desarrollar estándares mínimos para la certificación del turismo sostenible, así como establecer paulatinamente la entidad de acreditación. El documento completo está disponible en [www.rainforest-alliance.org/programs/sv/stsc-resources.html](http://www.rainforest-alliance.org/programs/sv/stsc-resources.html). En el 2006, se incorpora el STSC como una línea de trabajo del “Proceso de Marrakech sobre Consumo y Producción Sustentable”, uno de los resultados de la Cumbre de Desarrollo Sostenible de Johannesburgo en 2002. El STSC está en la fase de desarrollo durante 2008, junto con una línea base de criterios internacionales. Su marco de funcionamiento sería dentro del esquema ISEAL, pero en cumplimiento con las normas generalmente aceptadas de ISO.

Cabe destacar que en 2007 se establece la iniciativa “Línea Base de Criterios de Turismo Sostenible”, que es un intento de recabar los principios y criterios de todas las demás pautas y la mayoría de las normas de certificación de turismo sostenible y proponer una línea base internacional de criterios mínimos para el turismo sostenible. En ese mismo año, se incorporaron entre las líneas de trabajo del Proceso de Marrakech. Los criterios están en consulta pública durante 2007 y 2008, para servir de insumo posteriormente para el STSC. Los criterios se están desarrollando un conjunto de organizaciones como el Programa de Medio Ambiente de las Naciones Unidas (PNUMA), la Organización Mundial del Turismo (OMT), la Unión para la Conservación de la Naturaleza (UICN), la Fundación de las Naciones Unidas (UNF), la Sociedad Internacional de Ecoturismo (TIES), Rainforest Alliance, ECOTRANS y otras compañías y asociaciones del área de turismo.

La línea base se desarrolló a raíz de comparar los requerimientos de sostenibilidad de más de 40 normas de certificación de turismo sostenible de todos los continentes, así como los códigos y principios mencionados en la Tabla 1 (tales como los 12 Objetivos para un Turismo más Sostenible de la OMT y PNUMA, las directrices de la Convención sobre la Diversidad Biológica). El propósito era identificar los criterios compartidos y más importantes en turismo sostenible. Cerca de 4.500 criterios de turismo sostenible fueron extraídos de estos programas, directrices y estándares para dar lugar a una selección de la “línea de base de criterios” conformada por entre 30 y 40 de ellos.

Tomando en cuenta que el propósito principal de esta iniciativa es proveer una referencia acerca de un conjunto mínimo de sostenibilidad para operaciones turísticas, algunos de los usos esperados incluyen:

- Servir como una guía básica para que los negocios de cualquier tamaño sean más sostenibles.
- Ayudar a los negocios para que elijan programas de turismo sostenible que cumplan con todos los criterios de la línea de base internacional.
- Ayudar a los programas de certificación y a otros de carácter voluntario para que se aseguren de que, como mínimo, sus estándares incluyen esos criterios.
- Servir como un criterio esencial para la acreditación de programas de certificación en turismo sostenible.
- Servir a los programas gubernamentales, a las ONG o a los programas privados como un punto de inicio para el desarrollo de los requerimientos en turismo sostenible.
- Facilitar el mutuo reconocimiento y la reciprocidad entre los programas.
- Servir de común denominador para que los medios de comunicación reconozcan los proveedores de turismo sostenible.
- Servir de guía para las operadoras y agencias de viaje al momento de seleccionar proveedores y programas de turismo sostenible.
- Ayudar a los consumidores a identificar programas y negocios de turismo sostenibles sólidos.

El *Código ISEAL de Buenas Prácticas para Establecer Estándares Sociales y Ambientales* (Anexo 1) ha sido utilizado como la metodología para la consulta pública de los resultados. Estos resultados estarán disponibles al público como una referencia para compañías turísticas, agencias gubernamentales, ONG y otras entidades interesadas en desarrollar nuevos programas o en evaluar los ya existentes.

*Sin embargo, en este manual, no se presenta ningún conjunto de criterios base para la normalización o acreditación de turismo sostenible, porque están en pleno proceso de desarrollo y revisión a la fecha de publicación. Sin embargo, se recomienda fuertemente obtener la versión más reciente de la Base de Criterios de Turismo Sostenible del sitio [www.sustainabletourismcriteria.org](http://www.sustainabletourismcriteria.org).*

## Sección C. Descripción técnica de la acreditación aplicable a turismo sostenible

### 1. Diferentes etapas y funciones: desarrollo de normas, certificación, auditoría, consultoría

Actualmente, la gran mayoría de programas de certificación de turismo sostenible son sistemas privados, aunque pueden gozar de apoyo de su respectivo gobierno. Son privados porque existen fuera de los sistemas internacionales de normalización (ISO e ISEAL) y de acreditación (IAF e ISEAL). Muchos de ellos no están en conformidad con las prácticas generalmente aceptadas de normalización y certificación. En ausencia de una norma mundial de turismo sostenible y de seguir las prácticas aceptadas, la credibilidad de estos programas podría ser cuestionada, aunque hacen un trabajo a conciencia.

Como se mencionó al principio de la Sección B, existen las distintas actividades de normalización (desarrollo de normas o estándares), asesoría a las empresas, auditoría, certificación (evaluación de conformidad con una norma) y acreditación. La asesoría a las empresas no está regulada, excepto que una entidad de certificación o un auditor no debe dar asesoría específica a la misma empresa que certifica o audita.<sup>5</sup> Cada una de las otras actividades tiene normas que la gobierna; a continuación están las más importantes:

- Normalización:
  - ISO/IEC Guía 2:2004 Estandarización y actividades relacionadas - Vocabulario general
  - Código ISEAL de Buenas Prácticas para Establecer Estándares Sociales y Ambientales – *Anexo 2*
  - Acuerdo OMT sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC) Anexo 3: Código de Buenas Prácticas para la preparación, adopción y aplicación de Estándares – *Anexo 3*
  - ISO/IEC Guía 7:1994 Directrices para redactar estándares apropiados para la evaluación de conformidad
  - ISO/IEC Guía 59:1994 Código de buenas prácticas para la estandarización
  - ISO Guía 72:2001 Directrices para la justificación y desarrollo de estándares de sistemas de gestión
  - ISO 14024:1999 Etiquetas ambientales y declaraciones ambientales- Etiquetado ambiental del Tipo 1 - Principios y procedimientos

---

<sup>5</sup> Una certificadora sí puede dar seminarios o clases de inducción a grupos de empresas, siempre que no se brinde asesoría particular. También una compañía puede dar asesoría y certificación a la misma empresa, en el tanto que lo hacen diferentes divisiones que no tienen relación entre sí. Sin embargo, aunque esta práctica se permite, no es recomendable, como se demostró en un reciente escándalo con uno de las compañías más grande de contabilidad y auditoría financiera de Estados Unidos que quebró por las demandas que resultaron de esto.

- Auditoría
  - ISO 19011:2002 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental.
- Certificación (evaluación de conformidad)
  - ISO/IEC 17000:2004 Evaluación de la conformidad - Vocabulario y principios generales.
  - ISO/IEC Guía 60:2004 Evaluación de la conformidad – Código de buena práctica
  - ISO/IEC Guía 65:1996 Requisitos generales para los organismos que operan sistemas de certificación de productos
  - ISO/IEC Guía 67:2004 Evaluación de la conformidad – Elementos fundamentales de la certificación de productos
  - ISO/IEC 17021:2006 (Reemplaza Guías 62 & 66) Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión
  - ISO/IEC Guía 23:1982 Método para indicar la conformidad con normas en los sistemas de certificación por tercera parte
  - ISO/IEC Guía 28:2004 Evaluación de la conformidad – Directrices para un sistema de certificación de producto de tercera parte
  - ISO/IEC Guía 53:2005 Evaluación de la conformidad - Orientación para la utilización del sistema de gestión de la calidad de una organización en la certificación de productos
- Acreditación
  - ISO/IEC 17011:2004 (Reemplaza Guía 61) Evaluación de la conformidad – Requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan acreditación de organismos de evaluación de la conformidad
  - ISO/IEC Guía 65:1996 Requisitos generales para los organismos que operan sistemas de certificación de productos
  - International Accreditation Forum (IAF) Guía para la aplicación de ISO/IEC Guía 65:1996 – *Anexo 1*
  - ISO/IEC Guía 67:2004 Evaluación de la conformidad – Elementos fundamentales de la certificación de productos
  - ISO/IEC 17021:2006 (Reemplaza Guías 62 & 66) Evaluación de la conformidad – Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión

## 2. Diferentes caminos: ISEAL, ISO, IAF

En la sección B anterior, se describe brevemente los esquemas de ISO, IAF e ISEAL para la normalización y acreditación. Debe de quedar claro que las reglas de operación de estas organizaciones son compatibles y consensuadas internacionalmente. Las tres organizaciones, sus normas generalmente aceptadas de buenas prácticas y las entidades acreditadas deben cumplir con los mismos principios básicos. Estos se pueden resumir en:

- Competencia técnica

- Procedimientos establecidos, incluyendo para quejas y apelaciones
- Transparencia (aquí hay algunas diferencias de criterios)
- Imparcialidad: no ser juez y parte, ni tener otros conflictos de intereses
- Estabilidad institucional y financiera

En los procedimientos de normalización, también se debe tomar en cuenta consultas con todas las partes interesadas.

Sin embargo, las tres organizaciones trabajan en dos “mundos” paralelos, pero con poca interacción oficial. ISO y sus miembros desarrollan normas a tres niveles: internacionales, regionales y nacionales. Los miembros de ISEAL desarrollan normas por sector de trabajo – forestal, agricultura orgánica, comercio justo, eventualmente turismo, etc. – no por entidad geográfica.

## Dos mundos, tres organizaciones



### Normalización en ISO e ISEAL

ISO desarrolla normas internacionales a través de comités técnicos, en los cuales solamente los países miembros de ISO tienen voz y voto sobre las normas. Organizaciones gremiales y no-gubernamentales pueden participar con voz, pero sin voto. Esto puede producir situaciones como la del Comité Técnico 228 (TC 228), de turismo y actividades afines, donde los países han votado a favor de la normalización, pero las otras partes interesadas se han opuesto férreamente – pero sin poder votar.

Las entidades nacionales de normalización – uno por país – también desarrollan normas, así como las entidades regionales. Una norma nacional o regional puede convertirse rápidamente en norma internacional en algunos casos, con poca discusión. Esto también ha pasado en el Comité de Turismo, donde las normas europeas de buceo fueron adoptadas por voto electrónico, con un mínimo de discusión y consulta fuera del ISO. A la vez, se espera que las

entidades nacionales adapten y adoptan las normas internacionales para establecer normas nacionales en diferentes campos.

El proceso en ISEAL es un poco diferente, aunque ambas organizaciones siguen las mismas reglas de buenas prácticas. En las prácticas de normalización, ISEAL exige que “los estándares internacionales finales serán puestos en dominio público y estarán disponibles gratuitos en formato electrónico. Otros estándares finales estarán disponibles al menor costo posible, y las provisiones se deben hacer para ayudar a las partes con apremios financieros legítimos para obtener los documentos relevantes.” Los estándares finales de ISO y de las organizaciones miembros no están en el dominio público y generalmente son bastante costosos. Además, “los objetivos sociales, ambientales y/o económicos de un estándar serán especificados clara y explícitamente en el estándar.” La inclusión forzosa de objetivos sociales y económicos en cada estándar no es parte de los procedimientos de ISO y sus miembros. Otro requisito de ISEAL es que “los estándares serán expresados en términos de una combinación de criterios de proceso, de manejo y de desempeño”, que es una práctica muy sana, pero en el ISO solamente es requisito de las normas de productos y servicios, no de gestión. Otra diferencia importante con el ISO es la inclusión, con voz y voto, de todas las partes interesadas, incluyendo las que tienen limitaciones económicas o tecnológicas para participar. En el esquema ISO, las organizaciones pueden participar así en los comités nacionales, pero a nivel internacional, solamente gozan de voz y no pueden votar.

### **Accreditación en IAF e ISEAL**

Los miembros de IAF son entidades de acreditación que acreditan certificadores en su país. Generalmente hay una sola entidad por país, pero no todos los países cuentan con una entidad miembro de IAF. En América Latina, hay varias entidades que pertenecen a la agrupación regional, IAAC, que es miembro de IAF, pero no pertenecen directamente. Recientemente se estableció como requisito de membresía a IAF que la entidad tiene que pertenecer al grupo que otorga reconocimiento mutuo entre sus miembros en un esquema que se llama “MLA” o “MRA” (acuerdo multilateral de reconocimiento mutuo). Estas entidades reconocen como válidas las acreditaciones de los otros miembros del acuerdo.

En ISEAL, los miembros representan sectores, y cada miembro tiene su propia membresía dentro de ese sector. Los miembros de ISEAL establecen normas, certifican y trabajan con una entidad de acreditación, ASI o Accreditation Services Internacional, para acreditar sus propios miembros certificadores.

Tanto los miembros de IAF como ASI operan de acuerdo con la norma ISO/IEC 17011:2004 (Evaluación de la conformidad – Requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan acreditación de organismos de evaluación de la conformidad). Pueden acreditar a un certificador de acuerdo con su actividad (certificación de procesos o de productos y servicios) y su competencia para certificar con una norma específica. Se aplican las normas ISO/IEC Guías 65 y 67 para la certificación de productos y servicios y la norma

ISO/IEC 17021 para sistemas de gestión. Como el turismo es un servicio, se considera que se debe aplicar las Guías 65 y 67 para la acreditación. Sin embargo, el Instituto de Hospitalidade de Brasil se ha acreditado de acuerdo con la norma 17021, para certificar la conformidad con la norma PCTS, porque su sistema incorpora el requisito de un sistema de gestión de sostenibilidad, además de requisitos de desempeño de los servicios. Nada impide acreditarse bajo ambos esquemas, que son muy similares, excepto en lo específico de certificación de productos y servicios.

El proceso de acreditación tiene siete pasos:

1. Solicitud de parte del certificador para ser acreditado
2. Evaluación de la documentación del certificador sobre el proceso de certificación
3. Evaluación de la planta física (oficinas) del certificador
4. Auditoría “testificada” donde un auditor y experto técnico del acreditador acompaña como testigo a una auditoría que conduce el certificador
5. Informe de acreditación y acciones correctivas
6. Decisión por el comité de acreditación
7. Monitoreo anual

Las normas de acreditación se basan en los siguientes elementos que debe demostrar el certificador:

- Imparcialidad
- Competencia técnica, tanto de la entidad como de los auditores
- Responsabilidad
- Transparencia
- Confidencialidad
- Resolución de quejas y apelaciones

### **3. Acreditación de acuerdo con ISO 65, 67 e IAF GD4**

La acreditación de certificadores de turismo generalmente cabe bajo las normas ISO/IEC Guías 65 (Requisitos generales para los organismos que operan sistemas de certificación de productos) y 67 (Evaluación de la conformidad – Elementos fundamentales de la certificación de productos), así como la guía GD4 de IAF (Guía para la aplicación de ISO/IEC Guía 65:1996).

*Nota: En esta sección se refiere con frecuencia a “empresas certificadas”. Esto se refiere a las empresas cuyos servicios turísticos han sido certificados, no la empresa en sí.*

La guía 65 dice “el término ‘producto’ se utiliza en esta guía en el sentido más amplio e incluye procesos y servicios.” La guía 67 dice, “La certificación de productos es una actividad por la cual una tercera parte asegura por escrito que un producto (incluidos los procesos y servicios) cumple los requisitos especificados.” Finalmente, la guía GD4 de IAF contiene un anexo que se trata específicamente de la certificación de servicios (anexo 1 de este manual). Dice que el servicio es “cualquier actividad ofrecido por una organización (proveedor)

*a sus clientes, que es diferente a los productos y procesos tangibles. Estas actividades incluyen, por ejemplo,... servicios de transporte de pasajeros, servicios de hoteles.”*

Estas guías también indican que la certificación de un servicio debe abarcar elementos de proceso (un sistema de gestión) y elementos de desempeño. El certificador debe auditar ambos aspectos. La norma de certificación debe incluir ambos aspectos y la empresa (o actividad) a certificar debe cumplir con la norma, tanto en procesos, como en desempeño. Como la mayoría de las normas actuales de turismo sostenible contienen ambos requisitos, caben dentro del alcance de ISO 65 y 67.

Para acreditar un certificador de turismo sostenible, se debe verificar la competencia técnica del certificador para evaluar la conformidad con la norma escogida, así como los procedimientos de acuerdo con ISO 65. Uno entonces podría decir, en un caso verdadero, que Green Globe 21 estaba acreditado con ISO 65 para aplicar la norma “Green Globe 21 Company Standard” a empresas de turismo. La acreditación indica la competencia para aplicar una norma específica. Sin embargo, si hay varias normas dentro de una misma “familia” de productos, no se necesita acreditar con cada una. La familia se define como el nivel más bajo de los códigos ICS o NACE, que clasifican productos y servicios. El turismo es ICS 03.200; hotelería es NACE 55.1; agencias de viajes son NACE 63.3. No existe una clasificación para turismo sostenible.

La guía 65 describe los requisitos que deben cumplir un certificador de productos y servicios. Es la norma para acreditar un certificador de turismo sostenible, a menos que se está certificando un sistema de gestión de sostenibilidad.

La guía 67 describe algunas de las actividades de la certificación de productos, identifica los elementos básicos y tipos de certificación de producto y muestra algunas de las maneras de combinar dichos elementos para diseñar un sistema de certificación de productos.

La guía GD 5 de IAF explica como un certificador debe cumplir con las guías 65 y 67. Además contiene material totalmente nuevo sobre la certificación de servicios en su Anexo 1 (también el Anexo 1 de este manual).

Algunos de los otros elementos más importantes de **ISO/IEC Guías 65 y 67 y IAF GD 5** son:

- No-discriminación: El certificador debe ofrecer sus servicios a todas las empresas dentro de su campo de operación, sin condiciones indebidas.
- La certificación es de acuerdo con una norma que está en conformidad con ISO/IEC Guía 7 (p.ej. desarrollada con participación de todas las partes interesadas y consultada a ellas), no debe exceder el alcance de la norma y resulta de una evaluación escrita del servicio a certificar. La evaluación debe ser del conocimiento de la empresa, incluyendo un

informe de no-conformidades y pasos a seguir. No se debe otorgar la certificación hasta que se cumpla con todos los criterios y las no-conformidades hayan sido corregidas.

- Debe ofrecer a la empresa cuyos servicios han sido certificados una carta o certificado que identifica los servicios certificados y la norma aplicada, así como fechas de inicio y vencimiento.
- Competencia demostrada de organismo y auditores: Esto va mucho más allá que la presentación de currículos. Es la capacidad demostrada para aplicar conocimiento y habilidades en el campo a certificar, según un análisis de competencia de acuerdo con ISO 17021. Si el auditor no tiene las competencias completas necesarias, debe acompañarse con un experto técnico. Deben de existir registros que indican la competencia del personal y las fechas de validación.
- Entidad legal: El certificador debe estar constituido legalmente. Si forma parte de un organismo más grande, habría que acreditar a toda la entidad legalmente constituida, excepto cuando esta es un gobierno.
- Comité de imparcialidad: Debe existir un comité de imparcialidad documentado legalmente, que informa a la alta gerencia sobre políticas y procedimientos, incluyendo transparencia y la percepción pública. La imparcialidad se aplica a niveles de estrategia, políticas, decisiones sobre certificación y evaluación.
- Estabilidad financiera: Un certificador debe demostrar que está en capacidad de proveer y continuar proveyendo el servicio de certificación y que no sufre presiones financieras que podrían influir la imparcialidad.
- Sistema de calidad: El certificador debe contar con un sistema que da confianza en su capacidad para operar un sistema de certificación. Los requisitos del sistema se describen en detalle en el inciso 4.5.3 de la guía y son similares a un sistema de gestión de calidad tipo ISO 9000.
- El certificador debe garantizar la confidencialidad y no suplir u ofrecer productos del tipo que certifica.
- No puede ofrecer consultorías para ayudar a una empresa a superar barreras a la certificación, o en el diseño de productos, manuales o procedimientos. Un certificador sí puede identificar una barrera a la certificación, pero no dar asesoría sobre como superarla.
- Independencia de decisión de certificación: La decisión de otorgar o no una certificación no puede ser de quienes llevaron a cabo la evaluación. Tampoco deben tener presiones comerciales, financieras o de otro tipo.
- Deben existir políticas y procedimientos para apelaciones, quejas y disputas, para resolverlos en forma constructiva y oportuna.
- También deben existir procedimientos sobre el uso o retiro de la certificación y su logotipo.
- Seguimiento: En servicios, es necesario demostrar que la empresa certificada tiene la capacidad para cumplir con los requisitos continuamente, a través de un sistema de gestión o mecanismos similares.

- Deben existir procedimientos de monitoreo de los servicios del proveedor posterior a la certificación, incluyendo registros de quejas y acciones correctivas.
- Auditorías internas y revisión gerencial: El certificador debe llevar a cabo auditorías internas de acuerdo con ISO 10011-1.
- Debe documentar públicamente la autoridad bajo la cual opera, sus reglas y procedimientos, sus fuentes de financiamiento incluyendo cuotas para la certificación, los derechos y obligaciones de las empresas certificadas y un directorio de servicios certificados y sus proveedores.

#### **IAF GD 5 incluye dos conceptos importantes:**

- **Esquema de Certificación** es “un sistema de certificación de productos específicos en que los mismos requisitos, reglas y procedimientos específicos aplican”. Es específico a cada producto y corresponde al nivel más específico de los códigos ICS o NACE. Por ejemplo, certificar la sostenibilidad del turismo podría llegar a ser un esquema en el momento que se establezca una línea base de criterios, reglas y procedimientos. Esto no depende del ISO, sino que el esquema pertenezca a un “dueño”, como el STSC. Aunque existen numerosas normas y no existe ningún código ICS o NACE, bajo la lógica de esquema, un certificador acreditado para certificar con una norma, no necesitaría una nueva acreditación para certificar otra norma dentro del mismo esquema.
- **Sistema de Certificación de Producto:** “reglas, procedimientos y gestión para efectuar la evaluación de la conformidad del producto en terceras personas” La guía 67 define seis diferentes “sistemas” de certificación, que dependen de la actividad a certificar. Turismo, o sea servicios, se clasifican como “**Sistema 6**”. La evaluación de conformidad debe seguir un plan, de acuerdo con los requisitos de ese sistema, que se describe en más detalles en la siguiente sección.

**Según guía 67, sistema 6** “se aplica especialmente a la certificación de procesos y servicios. Los elementos de la certificación [de servicios] incluyen:

- determinación de características por evaluación de los ... servicios;
- evaluación inicial del sistema de la calidad ...;
- evaluación;
- decisión;
- licencia;
- vigilancia mediante auditorías del sistema de la calidad;
- vigilancia por medio de la evaluación de los... servicios.”

Dado que este lenguaje no es muy claro, **IAF GD 5 aclara en el Anexo 1** que la norma debe incluir:

- **requisitos de desempeño** del servicio (indicadores objetivos y mensurables) en la norma y en la evaluación de conformidad;
- **requisitos de proceso** para asegurar consistencia en ofrecimiento del servicio

GD 5 continúa, “el certificador debe:

- “observar directamente la manera en que el proveedor ofrece el servicio, para asegurar que se cumple con todos los requerimientos establecidos. En el caso que esta observación no se puede hacer sin influir a las personas ofreciendo el servicio, el certificador debe usar técnicas apropiadas como un “comprador oculto” (una persona competente, actuando como cliente de parte del certificador, para evaluar el servicio) que permite la evaluación del servicio en condiciones reales.”
- “asegurar que se implemente correctamente y son eficaces los procesos del proveedor para garantizar la continuidad del cumplimiento con los requisitos de certificación. El certificador revisará la documentación del proveedor para determinar la conformidad del sistema con los criterios de certificación; este puede incluir documentos y registros de un sistema relevante de gestión.”

“Se debe usar ambos tipos de evaluación en los procesos iniciales y de monitoreo.”

#### **4. Acreditación de acuerdo con ISO 17021 y 19011**

**La norma ISO 17021** da los requisitos para certificadores de sistemas de gestión de cualquier tipo y es para el uso de acreditadores y certificadores. Aunque ISO/IEC Guías 65 y 67 indican que los servicios, como turismo, deben ser considerados productos y ser certificados y acreditados de acuerdo con esas guías, varias normas de turismo sostenible enfatizan sistemas de gestión de un tipo u otro. PCTS, de Brasil, tiene un sistema de gestión de sostenibilidad, además de varias secciones de desempeño. Green Deal, de Guatemala, tiene una sección de calidad basada en un sistema de gestión, aunque tiene dos secciones más basadas en desempeño. Green Globe 21 requiere una etapa de “benchmarking” que es la medición de desempeño de acuerdo con indicadores, seguido de una etapa de implementar un sistema de gestión ambiental y cumplir con requisitos de desempeño. El certificador de PCTS escogió acreditarse con ISO 17021, mientras Green Globe se acreditó con la Guía 65.

O sea, a primera vista, un certificador de turismo sostenible debe ser acreditado con la Guía 65, pero en muchos casos, también podría ser aplicable ISO 17021. Además, la Guía 65 se aplica a la certificación de un servicio, mientras que ISO 17021 puede ser aplicado a una empresa. Para complicar aún más la situación, un servicio certificado se puede mercadear con el logotipo de certificación, pero una empresa cuyo sistema de gestión ha sido certificado no puede decir que sus servicios son certificados. Dice que el logotipo de certificación “no puede usarse en un productos o envoltura de productos que el consumidor puede ver o en cualquier otra forma que se podría interpretar como una indicación de la conformidad del producto.”

Afortunadamente, los requerimientos de ISO 17021 son muy parecidos a los del Guía 65. Las mayores diferencias están en los requisitos de auditoría y

seguimiento, así como las especificaciones del sistema de gestión de calidad del certificador. ISO 17021 requiere un ciclo de auditoría y seguimiento de tres años, con la recertificación en el tercer año. Guía 65, sobre productos y servicios, no especifica ningún periodo de renovación y no tiene requisitos tan detallados sobre el seguimiento. La Guía 65, junto con la Guía 67 y IAF-GD 5, tienen requisitos muy específicos sobre la forma de auditar productos y servicios, que obviamente no son parte de ISO 17021.

En cuanto al sistema de gestión de calidad del certificador, ISO 17021 requiere la implementación de un sistema en acuerdo con ISO 9001, con algunos requisitos adicionales relacionados con la credibilidad y las necesidades de todas las partes interesadas.

Por las similitudes entre la Guía 65 e ISO 17021, parece factible que un certificador de turismo sostenible podría ser acreditado con cualquiera de las dos normas o ambas. La principal diferencia en efecto es sobre la indicación si la empresa o el servicio es el objeto de certificación y si se puede utilizar el logotipo de la certificación directamente con el consumidor.

**ISO 19011** consiste en las “directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental”. Aunque su campo de aplicación se limite a sistemas de gestión, se ha tomado como el lineamiento para cualquier tipo de auditoría. Se basa en los principios de “conducta ética, presentación imparcial – la obligación de informar con veracidad y exactitud, debido cuidado profesional – la aplicación de diligencia y juicio al auditar, independencia – la base para la imparcialidad y la objetividad de las conclusiones de la auditoría y enfoque basado en la evidencia – el método racional para alcanzar conclusiones de la auditoría fiables y reproducibles en un proceso de auditoría sistemático.” La mayor parte de la norma describe los procedimientos para llevar a cabo una auditoría de acuerdo con los principios. La acreditación de un certificador incluye verificar que los auditores y las auditorías están en conformidad con ISO 19011, en competencia y en procedimientos.

## **5. ISO 14024: ecoetiquetas**

Un aspecto poco entendido por la mayoría de personas, incluyendo expertos en certificación, es la diferencia entre una certificación ambiental y una etiqueta ambiental o ecoetiqueta. Esta diferencia, que se describe anteriormente en la Sección B.2 de este manual, consiste en dos aspectos principales:

- Una certificación ambiental podría eventualmente abarcar todas las empresas o productos de una industria. Lo idóneo es que la industria entera cumple con normas mínimas ambientales. A cambio, una etiqueta ambiental se otorga a los productos que son ambientalmente preferibles, comparado con los otros productos de la industria. O sea, la ecoetiqueta solo se aplica a los mejores productos, nunca a todos.

- Una ecoetiqueta se basa en consideraciones de ciclo de vida, mientras que una certificación ambiental generalmente considera el estado actual, no del futuro o pasado de un producto.

El primer aspecto implica que la norma de una ecoetiqueta debe cambiar para ser más estricto con el tiempo, cuando el desempeño ambiental de toda una industria mejora.

El segundo aspecto, sobre ciclo de vida, es más difícil de aplicar. Según la norma, “etapas de ciclo de vida que se deben considerar cuando se desarrolla los criterios ambientales del producto deberían incluir: extracción de recursos, producción, distribución, uso y disposición final.” “El desarrollo y selección de los criterios basarse en principios sólidos de la ciencia e ingeniería. Los criterios deben derivarse de datos que apoyen la aseveración de preferabilidad ambiental.” En cuanto a los servicios turísticos (clasificados como productos por ISO/IEC Guías 65 y 67), no queda claro como se aplicaría los criterios de ciclo de vida.

ISO 14024 requiere consideraciones de ciclo de vida y se limite a aspectos ambientales, mientras que la mayoría de certificaciones de turismo sostenible incluyen – o deben incluir – aspectos socioculturales y económicos. Por lo tanto, es poco probable que la mayoría de normas de turismo sostenible se clasificaría como ecoetiquetas de acuerdo con ISO 14024. A pesar de esta limitación, sí existen varias ecoetiquetas para el turismo, como, por ejemplo, las de Austria y de los países nórdicos: Das Österreichische Umweltzeichen für Tourismusbetriebe y Miljömärkning av hotel, respectivamente. Además, incluir aspectos de ciclo de vida en sus normas es uno de los principales requisitos de membresía en la red de certificadores VISIT, en Europa.

## Glosario de términos de certificación<sup>6</sup>

**Acreditación** es un proceso que califica, avala y otorga licencia a entidades que realizan la certificación de empresas, productos, procesos o servicios. En otras palabras, un programa de acreditación certifica a los certificadores. Sin embargo, se debe notar que en Australia, Nueva Zelanda, Canadá, Fiji y algunos otros lugares, “acreditación” se utiliza a veces como sinónimo de “certificación”.

**Acreditador** o **entidad de acreditación**, es una entidad de otorga una acreditación a un certificador. Debe operar en de acuerdo con la norma ISO/IEC 17011:2004 (Evaluación de la conformidad – Requisitos generales para los organismos de acreditación que realizan acreditación de organismos de evaluación de la conformidad).

**Armonización** es el proceso de lograr la equivalencia entre los criterios de diferentes programas o normas de certificación.

**Auditoría** es una evaluación y verificación sistemática, documentada, periódica y objetiva de qué tan bien una entidad particular (compañía, producto, programa, individuo, destino, etc.) está cumpliendo con un conjunto de estándares.

**Benchmarking** es la comparación sistemática del desempeño en un aspecto específico, tal como consumo de energía, con otras empresas comparables y las mejores prácticas de la industria.

**Certificación de ecoturismo** cubre empresas, servicios y productos que se describen a sí mismos como participantes en el ecoturismo. Se centran en negocios individuales o de sitios específicos, tienen estándares que se ajustan a las condiciones locales y con frecuencia se basan en el desempeño en gran medida o en su totalidad.

**Certificación de turismo sostenible** mide un rango de aspectos de equidad sociocultural y económica, tanto internamente (dentro de la empresa, el servicio o el producto) como externamente (sobre la comunidad circundante y el ambiente físico).

**Certificación** es un procedimiento voluntario que evalúa, monitorea y proporciona garantía escrita en el sentido de que un negocio, producto, proceso, servicio o sistema de gestión se ajusta a requisitos específicos. Otorga un logotipo o etiqueta “mercadeable” a quienes cumplen o sobrepasan los estándares básicos, o sea, aquellos que al menos cumplen con regulaciones nacionales y regionales, y típicamente satisfacen otros estándares declarados o negociados prescritos por el programa.

**Certificador** es una entidad que otorga una certificación. Se conoce también como **Organismo de Certificación (OC)** o **entidades de evaluación de conformidad de tercera parte**. Puede ser una organización, una empresa o una entidad gubernamental o parte de una organización más grande.

**Criterios** son los factores individuales que deben cumplirse para lograr la certificación. Son condiciones o reglas que permiten una escogencia, en que se basa una decisión o juicio.

**Desarrollo sostenible**, de acuerdo con el reporte Brundtland de 1987, es aquel que “satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades”. Esto implica el uso, conservación y mejoramiento de los recursos de las comunidades para que los procesos de desarrollo ecológicos, de los que depende la vida, se mantengan y la calidad total de vida, ahora y en el futuro, pueda sostenerse (NEAP *en* Honey, 2002).

**Ecoetiqueta** o etiqueta ambiental es un programa voluntario de declaración de desempeño

---

<sup>6</sup> Según Honey y Rome (2000)

ambiental. El ISO define tres tipos:

**Tipo I:** Un programa voluntario de tercera parte, basado en múltiples criterios, que otorga una licencia para el uso de etiquetas ambientales en productos, que indican que el producto es ambientalmente preferible dentro de su categoría de producto, a base de consideraciones de ciclo de vida.

**Tipo II:** Auto-declaración ambiental informativo

**Tipo III:** Un programa voluntario que provee datos ambientales cuantitativos sobre un producto, bajo categorías de parámetros establecidos por tercera partes calificadas, basados en evaluación de ciclo de vida y verificados por esto u otra tercera parte calificada.

**Ecoturismo** es, de acuerdo con La Sociedad Internacional de Ecoturismo, “turismo responsable en áreas naturales que conserva el ambiente y mejora el bienestar de la gente local”. Una definición más integral es “turismo en áreas frágiles, prístinas y usualmente protegidas, que se esfuerza por ser de bajo impacto y (usualmente) en pequeña escala. Ayuda a educar a los visitantes; provee fondos para la conservación; beneficia directamente el desarrollo económico y el empoderamiento político de comunidades locales; y fomenta el respeto por las diferentes culturas y los derechos humanos” (Honey, 1999).

**Estándar o Norma** es un documento aprobado por un órgano reconocido que contempla el uso común y repetido de un conjunto prescrito de reglas, condiciones o requisitos (Toth, 2000).

**Imparcialidad** es objetividad actual y percibida (ISO 17021)

**Iniciativas voluntarias** dentro de la industria del turismo no son legalmente requeridas ni obligatorias y en general se centran en el logro de beneficios ambientales más allá de lo requerido por ley (Synergy, 2000).

**ISO (Organización Internacional para la Normalización)** es una federación mundial radicada en Suiza para desarrollar estándares voluntarios, diseñados para facilitar la manufacturación, el comercio y las comunicaciones internacionales. Sus miembros son entidades nacionales de normalización.

**ISO 14001** es el estándar internacional para sistemas de gestión ambiental.

**ISO 9000** es la serie internacional de estándares para sistemas de gestión de calidad.

**Monitoreo** es una revisión, evaluación y valoración continua para detectar cambios en la condición de la integridad natural o cultural de un lugar, con respecto a la condición de línea de base (NEAP *en* Money, 2002).

**Normalización** es el proceso de desarrollar y publicar estándares o normas.

**Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES)** son generalmente compañías que emplean a menos de 250 pero a más de diez individuos, de acuerdo a un criterio común. A las compañías que dan empleo a menos de diez personas se les conoce normalmente como micro-empresas (Synergy, 2000). Esta definición varía de país a país.

**Prácticas ejemplares** (anteriormente “Mejores Prácticas”) designan prácticas de la más alta calidad, excelencia o superior en un campo específico por parte de un operador de turismo. Se utiliza extensamente en muchos programas de premios y certificación, así como en estudios académicos, para designar al mejor en una clase particular o a un líder en el campo. Sin embargo, “mejor” es un término que depende del contexto. No hay un estándar establecido de medida y el término con frecuencia se usa a la ligera o es mal definido (NEAP *en* Honey, 2002; Wight, 1999).

**Programas de certificación basados en el desempeño** usan un conjunto de criterios o *benchmarks* ambientales y usualmente socioculturales y económicos determinados externamente, para evaluar las empresas, servicios, excursiones, atracciones, etc., que quieren obtener la certificación.

**Programas de certificación basados en procesos** usan sistemas ambientales o de

gestión de calidad para medir a las compañías que buscan la certificación.

**Programas de certificación turística**, tales como la “American Automobile Association” (AAA), que típicamente han medido y comparado cantidad, servicio y precio, áreas consideradas de mayor interés para los viajeros. En la actualidad, muchos programas también miden el impacto ambiental, económico, social y cultural de las empresas turísticas. Este estudio divide estos programas en tres categorías amplias: programas de certificación de Turismo Masivo, Turismo Sostenible y Ecoturismo. Estos se basan en criterios que se basan en el proceso o el desempeño, o una combinación de los dos, y pueden incluir verificación o auditoría por primera, segunda o terceras partes.

**Sistema de gestión ambiental (SGA)** es parte de un sistema general de gestión que incluye la estructura administrativa, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos para determinar e implementar la política ambiental. Un Sistema de Gestión Ambiental incluye herramientas como la evaluación del impacto ambiental, auditorías ambientales y evaluación ambiental estratégica (Synergy, 2000).

**Turismo sostenible** es, de acuerdo con la Organización Mundial del Turismo, “concebido como aquél que conduce a la gestión de todos los recursos de tal forma que permita satisfacer las necesidades económicas, sociales y estéticas, manteniendo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que apoyan la vida”. De acuerdo con *Agenda 21 for the Travel & Tourism Industry*, “Los productos del turismo sostenible son productos que operan en armonía con el ambiente local, la comunidad y las culturas, de modo que estas se conviertan en beneficiarios permanentes” (WTO, 2001; WTTC, 1995).

# Anexos: Guías para la acreditación

## Anexo 1: International Accreditation Forum (IAF) Guidance on the Application of ISO/IEC Guide 65:1996 – Annex 1

### IAF GD5:2006 Annex 1 – Service Certification

#### **1.1 Introduction**

The term “Product” as defined in ISO/IEC Guide 65 includes service, so the general Guidance provided in this document applies to the certification body providing certification of services. Nevertheless for the special characteristics of services, further guidance is needed.

This Annex provides guidance to the certification body performing certification of services.

In this document “service” is any activity offered by an organization (supplier) to its customer different from tangible products and processes. Such activity includes, for example, legal and advisory services, transport services (passenger and freight), hotel services. Service certification is the assessment of the conformity of specific features of a service to applicable requirements.

From the above it is deduced that internal activities of organizations such as management systems of any type cannot be considered as service. To be certified, a service has therefore to be provided by a supplier to its clients.

#### **1.2. Normative Document and Scheme**

A service certification scheme should include: Requirements of the service: The requirements describing the service to be certified shall be established in the normative document and should objectively and measurably specify the characteristics of the service to be certified. The established requirements shall be described in such a way that their fulfilment could be evaluated both by the supplier that offers the service and by the certification body.

Requirements for the Service Supplier: For the correct operation of a certification scheme, it is essential for the supplier to be able to demonstrate to the certification body that the service fulfils established specified requirements. For this reason the scheme documentation should include the requirements that assure that the supplier has proper control at all times that the service provided fulfils the requirements and that it keeps appropriate records of such control. This could include a requirement for a quality management system that covers the characteristics of the service, indicators, quality metrics, or others.

#### **1.3. Operation**

The certification body shall document the way in which it assesses the fulfilment of the requirements established in the normative document. For this it should operate two types of assessment methods that in general will require different evaluation techniques:

**Evaluation of the conformity with the service requirements:** The certification body should directly observe how the supplier delivers the service to assure that all the established requirements are properly accomplished. In the case that this observation could not be performed without influencing the persons providing the service, the certification body should use appropriate techniques as “mystery shopper” (a qualified person, acting as a customer on behalf of the certification body in order to assess the service) that allow the evaluation of the service in real conditions.

**Evaluation of the internal control performed by the supplier:** The certification body should assure that the processes followed by the supplier to guarantee the continued fulfilment of the certification requirements are properly implemented and are effective. The certification body shall review supplier's documentation to determine the conformity of the system, as documented, with the certification criteria, this may include relevant management system documents and records. The certification body should prepare an evaluation plan to provide the basis for the agreement between the supplier and the certification body regarding the conduct of the evaluation..

Both types of assessment should be used in both the initial and the surveillance process.

## **Anexo 2: Código ISEAL de Buenas Prácticas para Establecer Estándares Sociales y Ambientales**

P005 Versión Español Final 1 - Noviembre 2004

### **Atención**

La Alianza Internacional de Acreditación y Etiquetado Social y Ambiental (ISEAL por sus siglas en inglés) es una instancia de cooperación formal de las organizaciones de normalización y de las organizaciones de evaluación de la conformidad focalizada en aspectos sociales y ambientales. ISEAL Alliance apoya estándares y evaluación de la conformidad creíbles, desarrollando herramientas para consolidar las actividades de los miembros y promoviendo la certificación social y ambiental voluntaria como instrumento de política válido para el comercio y desarrollo global.

ISEAL no considera a sus miembros como los únicos entes que pueden desarrollar legítimamente estándares medioambientales y sociales, y procedimientos de evaluación de la conformidad. La legitimidad en estas actividades, es determinada por lo adecuado de los procesos mediante los cuales se desarrollan, se adoptan y se ponen en ejecución estos estándares. El Código ISEAL de Buenas Prácticas para Establecer Estándares Sociales y Ambientales, es una iniciativa que se propone poner una referencia para ayudar a organizaciones de normalización a mejorar la forma como desarrollan estándares sociales y ambientales. El trabajo futuro de ISEAL puede centrarse en las formas en que estos tipos de estándares son adoptados e implementados, tanto por las compañías como por los gobiernos.

A la fecha, el proceso de consulta ha establecido la necesidad de un documento normativo internacional, bosquejando un Código basado en normas internacionales existentes, y buscando el aporte de las partes interesadas a través de consulta pública en dos etapas, foros de discusión vía email y talleres públicos. Los resultados de esta consulta están disponibles en el sitio Web de ISEAL Alliance en la dirección mencionada abajo.

Para ISEAL Alliance los comentarios sobre el Código de Buenas Prácticas son bienvenidos en cualquier momento. Envíe por favor sus comentarios por correo o al email, a la dirección indicada abajo, usando la forma de recepción de comentarios que está disponible en el sitio Web de ISEAL Alliance. Todas las investigaciones y comentarios relacionados con el Código de Buenas Prácticas se pueden hacer a través del siguiente punto focal:

### **Introducción**

ISEAL Alliance facilitó un diálogo de las partes interesadas para desarrollar el Código de Buenas Prácticas para Establecer Estándares Sociales y Ambientales, como una manera de evaluar y de consolidar estándares voluntarios, y de demostrar su credibilidad en función de la forma en que éstos son desarrollados.

El Código está pensado principalmente para la aplicación de los estándares que satisfacen objetivos de políticas sociales y ambientales. Adhiriendo a los procedimientos que constituyen las buenas prácticas para establecer estándares, las organizaciones de normalización ayudan a asegurar que el uso de sus estándares da lugar a progresos medibles hacia sus objetivos sociales y ambientales, sin crear obstáculos innecesarios al comercio internacional. Además, un Código de Buenas Prácticas puede servir como el patrón de referencia mínimo contra el cual medir estándares voluntarios.

Las buenas prácticas se establecen aquí en la forma de un Código, aplicable a los estándares de procesos y métodos de producción, a los estándares de sistemas de gestión y a los estándares de cadena de comercialización.

Para ser creíbles se ha incluido criterios que ayudan a asegurar que un estándar refleja las prioridades de las partes interesadas, que se adjunta todas los asuntos contextuales, y que es efectivo en el logro de sus objetivos sociales y ambientales indicados. Además, las prácticas de normalización deben basarse en documentos normativos internacionales relevantes, cuando sea apropiado.

Los documentos normativos en los cuales se basa este borrador de Código son la Guía 59 de ISO/IEC Código de buenas prácticas para la estandarización, y el Acuerdo WTO de Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC) Anexo 3 Código de Buena Conducta para la Elaboración, Adopción y Aplicación de Normas. Cuando los criterios contenidos en estos dos documentos no son apropiados o relevantes para los estándares sociales y ambientales, han sido excluidos. Los extractos del anexo OTC segunda revisión Trienal anexo 4, Principios para el Desarrollo de Estándares internacionales, las guías y los recomendaciones en relación a los artículos 2, 5 y el Anexo 3 del Acuerdo, también se han sido incorporados cuando ha sido apropiado.

Finalmente, el Código ISEAL de Buenas Prácticas está acompañado de un documento guía que provee una interpretación adicional de los criterios del Código. El documento guía es un suplemento no obligatorio al código y ambos documentos deben ser considerados en forma conjunta cuando se aplican para el desarrollo de un estándar.

## **1. Alcance**

1.1 Este Código de Buenas Prácticas especifica los requisitos generales para la preparación, la adopción y la revisión de los estándares que tratan prácticas sociales y ambientales. La conformidad con este Código significa que el proceso mediante el cual un estándar es desarrollado es creíble.

1.2 Este código es aplicable a los estándares de procesos y métodos de producción, a los estándares de sistemas de gestión y a los estándares de cadena de comercialización, que promueven prácticas sociales y ambientales progresivas y están funcionando a nivel internacional, regional, nacional o sub-nacional. Este código se aplica a los estándares que han sido desarrollados usando los procedimientos basados en los principios del consenso.

## **2. Publicaciones referidas**

- ISO/IEC Guía 2:1996. Estandarización y actividades relacionadas - Vocabulario general.
- ISO/IEC Guía 59:1994. Código de buenas prácticas para la estandarización.
- ISO/IEC Guía 14024:1999. Etiquetas ambientales y declaraciones ambientales- Etiquetado ambiental del Tipo 1 - Principios y procedimientos.
- OCDE GD(97)137. Procesos y Métodos de Producción (PPMs): Marco conceptual y consideraciones en el "Uso del acuerdo PPM-BASADO de las medidas comerciales.
- Acuerdo WTO sobre la aplicación de Medidas Sanitarias y Fitosanitarias (MSF)
- Acuerdo WTO sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC) Anexo 3: Código de Buenas Prácticas para la preparación, adopción y aplicación de Estándares.
- Acuerdo WTO sobre Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC) segunda revisión Trienal Anexo 4: Principios para el Desarrollo de Estándares Internacionales, Guías y Recomendaciones en relación a los Artículos 2, 5 y Anexo 3 del Acuerdo.

## **3. Definiciones**

Las definiciones de ISO/IEC Guía 2: 1996 se aplican a este Código con las siguientes excepciones y adiciones:

3.1 Consenso : Acuerdo general, caracterizado por la ausencia de oposición permanente a aspectos substanciales, por cualquier parte importante de los intereses en cuestión y por un proceso que intenta considerar los puntos de vista de las partes interesadas, particularmente la

de aquellos afectados directamente, y de reconciliar cualquier argumentaciones que estén en conflicto.

NOTA - Consenso no implica necesariamente unanimidad. (basado en ISO/IEC, Guía 2: 1996)

3.2 Parte interesada: Cualquier persona o grupo interesado o afectado directamente por un estándar.

3.3 Sistema de Gerencia Estándar: Un estándar que estableció los criterios para la estructura organizacional, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para poner en ejecución un sistema de gerencia.

3.4 Procesos y Métodos de Producción (PPMs): La forma en la cual los productos o servicios son manufacturados, producidos y/o procesados o la forma en la cual los recursos naturales son extraídos o cosechados. Los PPMs pueden tener dos tipos de impactos sociales y medioambientales. Un proceso o método de producción puede afectar la característica de un producto de manera que pudiera generar un impacto cuando sea consumido o usado (PPMs relacionado con el producto). Por otra parte, el proceso o método de producción puede tener un impacto social o medioambiental durante la producción, cosecha o etapa de extracción, y no tener un impacto perceptible en el producto o servicio mismo (PPMs no relacionado con el producto) (basado en la publicación OECD PPM).

3.5 Estándar de Procesos y Métodos de Producción: Un estándar que fija los criterios para los procesos y/o los métodos de producción por los cuales un producto o un servicio es producido, en la búsqueda de objetivos sociales y/o medioambientales específicos.

3.6 Estándar: Documento que proporciona, por uso común y reiterado, las reglas, las pautas o las características para los productos o los procesos y los métodos de producción relacionados, con los cuales la conformidad no es obligatoria. Puede también incluir o tratar exclusivamente terminología, símbolos (logotipos), empaquetado, requisitos de marcado o etiquetado, así como, aplicarse a un producto y método de proceso o producción (basado en el Anexo 1 del Acuerdo OMT-OTC)

3.7 Estándar de Cadena de Comercialización : Estándar que estableció criterios para las características de relaciones entre diversos agentes en la cadena proveedores.

#### **4. Disposiciones Generales**

4.1 Este Código será aplicado solo si se hace en su totalidad. Una organización de normalización que aplique este Código a un estándar relevante, incluirá una declaración a este efecto, tanto en su propuesta para establecer el estándar como en el texto final de éste (el estándar). La organización de normalización notificará también a ISEAL Alliance de su intención de aplicar el Código.

4.2 Cuando una organización de normalización que ha aceptado este Código, reciba una queja con respecto a su conformidad con las provisiones del Código, hará un esfuerzo objetivo y documentado para resolverla, basada en un mecanismo público documentado de resolución de quejas.

#### **5. Procedimientos para el desarrollo de los estándares.**

5.1 Los procedimientos documentados para el proceso bajo el cual cada estándar se desarrolla, formarán la base de las actividades de una organización de normalización. Estos procedimientos serán desarrollados con la participación activa de un equilibrio de las partes interesadas. Contendrán un mecanismo de resolución de quejas, para el manejo imparcial de cualquier queja substantiva o procesal. Todas las partes interesadas tendrán acceso a este mecanismo de resolución de quejas.

5.2 Al comienzo de cualquier nueva actividad de desarrollo de estándares, se les dará a las partes interesadas la oportunidad de hacer comentarios respecto a los términos de referencia para el estándar propuesto. Los términos de referencia incluirán una justificación de la necesidad del estándar y objetivos claros que dicho estándar busca alcanzar. A través de un proceso de revisión regular, las partes interesadas también tendrán oportunidades de hacer comentarios respecto al proceso de normalización, que destaca los mecanismos por los cuales pueden participar.

5.3 Cuando la organización de normalización se involucre activamente en las actividades de normalización, publicará un programa de trabajo por lo menos una vez al año que contenga su nombre y dirección, un punto de contacto, los estándares que están actualmente en preparación, revisión o corrección y los estándares que se han adoptado en el período precedente. Un estándar está bajo preparación a partir del momento en que se ha tomado la decisión de prepararlo, hasta que este ha sido adoptado. Para cada uno de los estándares mencionados en el programa de trabajo, se incluirá una breve descripción del alcance del éste, incluyendo sus objetivos y justificación.

5.4 La fase pública de la revisión en el desarrollo de un nuevo estándar o revisión de un estándar existente, incluirá por lo menos dos rondas de comentarios por los sectores interesados, cuando sea necesario. Cada ronda incluirá un período de por lo menos 60 días para presentaciones de comentarios. Sin embargo, este período se puede acortar en circunstancias excepcionales cuando sea justificado por una política de la organización de normalización. En tales casos, las modificaciones y la justificación serán documentadas, y el período del comentario igualmente no será menor a 30 días.

5.5 La organización de normalización considerará, en el procesamiento posterior de un estándar, los comentarios recibidos durante el período para comentar. La organización de normalización compilará los comentarios recibidos según los temas presentados y preparará una sinopsis escrita de cómo cada uno ha sido considerado en la revisión del estándar. Esta sinopsis será hecha pública y estará disponible.

5.6 El proceso de normalización se esforzará para lograr el consenso entre un balance de sectores interesados. La organización de normalización establecerá y documentará procedimientos para dirigir la toma de decisión en ausencia de consenso. Estos procedimientos se asegurarán de que ningún grupo de partes interesadas pueda dominar ni ser dominado en el procedimiento de toma de decisión. Las partes interesadas serán informadas de estos procedimientos al principio de la actividad de normalización.

5.7 Todos los estándares aprobados serán publicados puntualmente. Los estándares internacionales finales serán puestos en dominio público y estarán disponibles gratuitos en formato electrónico. Otros estándares finales estarán disponibles al menor costo posible, y las provisiones se deben hacer para ayudar a las partes con apremios financieros legítimos para obtener los documentos relevantes. Cuando una de las partes interesadas lo solicite, la organización de normalización proporcionará gratis una copia electrónica de sus procedimientos de normalización, del programa de trabajo más reciente o del borrador del estándar. Se implementará procedimientos para permitir copias de noticias, estándares y de otras materias relacionadas para estar disponibles por requerimiento de los interesados, a un costo tan bajo como sea posible. Cuando sean solicitadas, las organizaciones que han fijado estándares internacionales, dentro de sus medios, proporcionarán traducciones de borradores y versiones finales de estos estándares cuando sean relevantes.

5.8 Los registros de las actividades de desarrollo de estándares serán preparados y mantenidos por la organización de normalización.

5.9 Los estándares serán revisados periódicamente para verificar su pertinencia y su eficacia en el logro de sus objetivos propuestos y, en caso de necesidad, ser revisados en forma oportuna. Habrá un proceso de revisión cada cinco años por lo menos. La fecha de cualquier revisión o reafirmación de un estándar, será indicada en el estándar mismo. Se establecerá y mantendrá un proceso para recibir comentarios y solicitudes de clarificación sobre la publicación del estándar inicial. Las propuestas para las revisiones pueden ser presentadas por cualquiera de las partes interesadas y serán consideradas por la organización de normalización a través de un proceso consistente y transparente.

5.10 La organización de normalización identificará por lo menos un punto focal para las preguntas relacionadas con el estándar, y para la presentación de comentarios. Información de contacto para este punto focal estará disponible fácilmente.

5.11 Los requisitos administrativos relacionados con la evaluación de la conformidad y sellos de la conformidad serán presentados separadamente de los requisitos técnicos, de proceso o de manejo.

## **6 Eficacia, importancia y coordinación internacional**

6.1 Los objetivos sociales, ambientales y/o económicos de un estándar serán especificados clara y explícitamente en el estándar. Los estándares no serán más restrictivos que lo necesario para satisfacer los objetivos legítimos de ellos.

6.2 La organización de normalización considerará las necesidades de las regulaciones y las del mercado que sean relevantes, así como los avances científicos y tecnológicos en el proceso del desarrollo de un estándar.

6.3 Los estándares internacionales serán utilizados como la base para los correspondientes estándares nacionales o regionales, excepto cuando éstos sean ineficaces o inadecuados. Cuando los estándares internacionales sean diseñados como una base para los estándares nacionales o regionales, serán acompañados por una guía clara o las políticas y procedimientos relacionados, para considerar las condiciones económicas, sociales, ambientales y regulaciones locales de donde se aplica el estándar. Esta guía incluirá criterios para juzgar la aceptabilidad de variaciones locales propuestas en el estándar.

6.4 Los estándares internacionales que deben ser interpretados a nivel local y/o por las entidades certificadoras, evitarán el uso de lenguajes o estructuras que pudieran crear ambigüedades en la interpretación del estándar. Los estándares que están pensados para ser aplicados en forma directa, incluirán criterios objetivos y verificables, indicadores y comparaciones, y a la vez serán suficientemente flexibles para ser aplicado por empresas de todas las escalas, y considerar las variaciones locales.

6.5 Los estándares serán expresados en términos de una combinación de criterios de proceso, de manejo y de desempeño, más que las características descriptivas o de diseño. Los estándares incluirán solamente los criterios que contribuyen al logro de los objetivos indicados. Los estándares no favorecerán una tecnología en particular o un artículo patentado.

6.6 Con propósito de armonizar estándares, una organización de normalización participará, dentro de sus posibilidades, en la preparación de los estándares internacionales pertinentes que están en conformidad con la visión y los objetivos de dicha organización.

6.7 Para que los estándares sean mutuamente consistentes y libres de contradicciones para el mayor número de comunidades de usuarios, las organizaciones de normalización buscarán activamente la armonización de estándares y/o acuerdos de equivalencia técnica entre los estándares, donde haya una posibilidad de hacerlo sin comprometer el rigor del estándar. Los procedimientos de evaluación de la conformidad ligados al estándar deben ser considerados al buscar acuerdos de equivalencia técnica.

## **7. Participación en el proceso de desarrollo de un estándar**

7.1 Las organizaciones de normalización se asegurarán de que la participación refleje un balance de intereses entre los sectores interesados en el tema y en el alcance geográfico al cual el estándar se aplica. Los participantes en el proceso de normalización deben tener experticia relevante al tema del estándar y/o estar directamente afectados por el estándar.

7.2 A las partes interesadas se les dará oportunidades significativas de contribuir a la elaboración de un estándar. Las organizaciones de normalización identificarán a aquellas partes que serán directamente afectadas por el estándar y buscará sus contribuciones de manera proactiva. La imparcialidad será acordada a través del proceso de desarrollo del estándar, de modo que no predomine ningún interés. Las organizaciones de normalización incluirán un balance de sectores interesados en sus estructuras de gobierno que sean responsables de establecer estándares sociales y ambientales.

7.3 Cuando una organización de normalización tiene miembros, los criterios de membresía y los procedimientos de aplicación serán transparentes y no discriminatorios.

7.4 Las limitaciones de los grupos en desventaja para participar con eficacia en el desarrollo de estándares, serán considerados en el proceso mismo de desarrollo de estándares. Las organizaciones de normalización deben considerar cómo se puede aumentar la influencia de estos grupos, incluso si no pueden pagar sus tarifas de participación. Se debe prestar atención particular a las necesidades de países en vías de desarrollo y de empresas pequeñas y medianas.

## **Anexo 3: Acuerdo sobre Obstáculos Técnicos al Comercio: Anexo 3**

### **Código de Buena Conducta para la Elaboración, Adopción y Aplicación de Normas**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

- A. A los efectos del presente Código, se aplicarán las definiciones del Anexo 1 del presente Acuerdo.
- B. El presente Código está abierto a la aceptación por todas las instituciones con actividades de normalización del territorio de los Miembros de la OMC, tanto si se trata de instituciones del gobierno central como de instituciones públicas locales o instituciones no gubernamentales; por todas las instituciones regionales gubernamentales con actividades de normalización, de las que uno o más miembros sean Miembros de la OMC; y por todas las instituciones regionales no gubernamentales con actividades de normalización, de las que uno o más miembros estén situados en el territorio de un Miembro de la OMC (denominadas en el presente Código colectivamente "instituciones con actividades de normalización" e individualmente "la institución con actividades de normalización").
- C. Las instituciones con actividades de normalización que hayan aceptado o denunciado el presente Código notificarán este hecho al Centro de Información de la ISO/CEI en Ginebra. En la notificación se incluirá el nombre y dirección de la institución en cuestión y el ámbito de sus actividades actuales y previstas de normalización. La notificación podrá enviarse bien directamente al Centro de Información de la ISO/CEI, bien por conducto de la institución nacional miembro de la ISO/CEI o bien, preferentemente, por conducto del miembro nacional pertinente o de una filial internacional de la ISONET, según proceda.

#### **DISPOSICIONES SUSTANTIVAS**

- D. En relación con las normas, la institución con actividades de normalización otorgará a los productos originarios del territorio de cualquier otro Miembro de la OMC un trato no menos favorable que el otorgado a los productos similares de origen nacional y a los productos similares originarios de cualquier otro país.
- E. La institución con actividades de normalización se asegurará de que no se preparen, adopten o apliquen normas que tengan por objeto o efecto crear obstáculos innecesarios al comercio internacional.
- F. Cuando existan normas internacionales o sea inminente su formulación definitiva, la institución con actividades de normalización utilizará esas normas, o sus elementos pertinentes, como base de las normas que elabore salvo en el caso de que esas normas internacionales o esos elementos no sean eficaces o apropiados, por ejemplo, por ofrecer un nivel insuficiente de protección o por factores climáticos u otros factores geográficos fundamentales, o por problemas tecnológicos fundamentales.
- G. Con el fin de armonizar las normas en el mayor grado posible, la institución con actividades de normalización participará plena y adecuadamente, dentro de los límites de sus recursos, en la elaboración, por las instituciones internacionales con actividades de

normalización competentes, de normas internacionales referentes a la materia para la que haya adoptado, o prevea adoptar, normas. La participación de las instituciones con actividades de normalización existentes en el territorio de un Miembro en una actividad internacional de normalización determinada deberá tener lugar, siempre que sea posible, a través de una delegación que represente a todas las instituciones con actividades de normalización en el territorio que hayan adoptado, o prevean adoptar, normas para la materia a la que se refiere la actividad internacional de normalización.

H. La institución con actividades de normalización existente en el territorio de un Miembro procurará por todos los medios evitar la duplicación o repetición del trabajo realizado por otras instituciones con actividades de normalización dentro del territorio nacional o del trabajo de las instituciones internacionales o regionales de normalización competentes. Esas instituciones harán también todo lo posible por lograr un consenso nacional sobre las normas que elaboren. Asimismo, la institución regional con actividades de normalización procurará por todos los medios evitar la duplicación o repetición del trabajo de las instituciones internacionales con actividades de normalización competentes.

I. En todos los casos en que sea procedente, las normas basadas en prescripciones para los productos serán definidas por la institución con actividades de normalización en función de las propiedades de uso y empleo de los productos más que en función de su diseño o de sus características descriptivas.

J. La institución con actividades de normalización dará a conocer al menos una vez cada seis meses un programa de trabajo que contenga su nombre y dirección, las normas que esté preparando en ese momento y las normas que haya adoptado durante el período precedente. Se entiende que una norma está en proceso de preparación desde el momento en que se ha adoptado la decisión de elaborarla hasta que ha sido adoptada. Los títulos de los proyectos específicos de normas se facilitarán, previa solicitud, en español, francés o inglés. Se dará a conocer la existencia del programa de trabajo en una publicación nacional o, en su caso, regional, de actividades de normalización.

Respecto a cada una de las normas, el programa de trabajo indicará, de conformidad con cualquier regla aplicable de la ISONET, la clasificación correspondiente a la materia, la etapa en que se encuentra la elaboración de la norma y las referencias a las normas internacionales que se hayan podido utilizar como base de la misma. A más tardar en la fecha en que dé a conocer su programa de trabajo, la institución con actividades de normalización notificará al Centro de Información de la ISO/CEI en Ginebra la existencia del mismo.

En la notificación figurarán el nombre y la dirección de la institución con actividades de normalización, el título y número de la publicación en que se ha dado a conocer el programa de trabajo, el período al que éste corresponde y su precio (de haberlo), y se indicará cómo y dónde se puede obtener. La notificación podrá enviarse directamente al Centro de Información de la ISO/CEI o, preferentemente, por conducto del miembro nacional pertinente o de una filial internacional de la ISONET, según proceda.

K. El miembro nacional de la ISO/CEI procurará por todos los medios pasar a ser miembro de la ISONET o designar a otra institución para que pase a ser miembro y adquiera la categoría más avanzada posible como miembro de la ISONET. Las demás instituciones con actividades de normalización procurarán por todos los medios asociarse con el miembro de la ISONET.

L. Antes de adoptar una norma, la institución con actividades de normalización concederá, como mínimo, un plazo de 60 días para que las partes interesadas dentro del territorio de un Miembro de la OMC puedan presentar observaciones sobre el proyecto de norma. No obstante, ese plazo podrá reducirse en los casos en que surjan o amenacen surgir problemas urgentes de seguridad, sanidad o medio ambiente. A más tardar en la fecha en que comience el período de presentación de observaciones, la institución con actividades de normalización dará a conocer mediante un aviso en la publicación a que se hace referencia en el párrafo J el plazo para la presentación de observaciones. En dicho aviso se indicará, en la medida de lo posible, si el proyecto de norma difiere de las normas internacionales pertinentes.

M. A petición de cualquier parte interesada dentro del territorio de un Miembro de la OMC, la institución con actividades de normalización facilitará o hará que se facilite sin demora el texto del proyecto de norma que ha sometido a la formulación de observaciones. Podrá cobrarse por este servicio un derecho que será, independientemente de los gastos reales de envío, el mismo para las partes extranjeras que para las partes nacionales.

N. En la elaboración ulterior de la norma, la institución con actividades de normalización tendrá en cuenta las observaciones que se hayan recibido durante el período de presentación de observaciones. Previa solicitud, se responderá lo antes posible a las observaciones recibidas por conducto de las instituciones con actividades de normalización que hayan aceptado el presente Código de Buena Conducta. En la respuesta se explicará por qué la norma debe diferir de las normas internacionales pertinentes.

O. Una vez adoptada, la norma será publicada sin demora.

P. A petición de cualquier parte interesada dentro del territorio de un Miembro de la OMC, la institución con actividades de normalización facilitará o hará que se facilite sin demora un ejemplar de su programa de trabajo más reciente o de una norma que haya elaborado. Podrá cobrarse por este servicio un derecho que será, independientemente de los gastos reales de envío, el mismo para las partes extranjeras que para las partes nacionales.

Q. La institución con actividades de normalización examinará con comprensión las representaciones que le hagan las instituciones con actividades de normalización que hayan aceptado el presente Código de Buena Conducta en relación con el funcionamiento del mismo, y se prestará a la celebración de consultas sobre dichas representaciones. Dicha institución hará un esfuerzo objetivo por atender cualquier queja.

## Anexo 4: ISO Guías y directrices para normalización y certificación

<b>Normalización: reglas generales</b>	
<a href="#">ISO/IEC Guide 2:2004</a>	Standardization and related activities -- General vocabulary
<a href="#">ISO/IEC Guide 7:1994</a>	Guidelines for drafting of standards suitable for use for conformity assessment
<a href="#">ISO/IEC Guide 14:2003</a>	Purchase information on goods and services intended for consumers
<a href="#">ISO/IEC Guide 15:1977</a>	ISO/IEC code of principles on "reference to standards"
<a href="#">ISO/IEC Guide 21-1:2005</a>	Regional or national adoption of International Standards and other International Deliverables -- Part 1: Adoption of International Standards
<a href="#">ISO/IEC Guide 21-2:2005</a>	Regional or national adoption of International Standards and other International Deliverables -- Part 2: Adoption of International Deliverables other than International Standards
<a href="#">ISO/IEC Guide 23:1982</a>	Methods of indicating conformity with standards for third-party certification systems
<a href="#">ISO/IEC Guide 28:2004</a>	Conformity assessment -- Guidance on a third-party certification system for products
<a href="#">ISO Guide 47:1986</a>	Presentation of translations of ISO publications
<a href="#">ISO/IEC Guide 50:2002</a>	Safety aspects -- Guidelines for child safety
<a href="#">ISO/IEC Guide 51:1999</a>	Safety aspects -- Guidelines for their inclusion in standards
<a href="#">ISO/IEC Guide 53:2005</a>	Conformity assessment -- Guidance on the use of an organization's quality management system in product certification
<a href="#">ISO/IEC Guide 59:1994</a>	Code of good practice for standardization
<a href="#">ISO/IEC Guide 60:2004</a>	Conformity assessment -- Code of good practice
<a href="#">ISO Guide 64:1997</a>	Guide for the inclusion of environmental aspects in product standards
<a href="#">ISO/IEC Guide 65:1996</a>	General requirements for bodies operating product certification systems
<a href="#">ISO/IEC Guide 67:2004</a>	Conformity assessment -- Fundamentals of product certification
<a href="#">ISO/IEC Guide 68:2002</a>	Arrangements for the recognition and acceptance of conformity assessment results
<a href="#">ISO/IEC Guide 71:2001</a>	Guidelines for standards developers to address the needs of older persons and persons with disabilities
<a href="#">ISO Guide 72:2001</a>	Guidelines for the justification and development of management system standards
<a href="#">ISO/IEC 17000:2004</a>	Conformity assessment -- Vocabulary and general principles
<a href="#">ISO/PAS 17001:2005</a>	Conformity assessment -- Impartiality -- Principles and requirements (available in English only)
<a href="#">ISO/PAS 17002:2004</a>	Conformity assessment -- Confidentiality -- Principles and requirements (available in English only)
<a href="#">ISO/PAS 17003:2004</a>	Conformity assessment -- Complaints and appeals -- Principles and requirements (available in English only)
<a href="#">ISO/PAS 17004:2005</a>	Conformity assessment -- Disclosure of information -- Principles and requirements (available in English only)
<a href="#">ISO/IEC 17011:2004</a> Replaces Guide 61	Conformity assessment -- General requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies
<a href="#">ISO/IEC 17020:1998</a>	General criteria for the operation of various types of bodies performing inspection
<a href="#">ISO/IEC 17021:2006</a> Replaces Guides 62 & 66	Conformity assessment -- Requirements for bodies providing audit and certification of management systems
<a href="#">ISO/IEC 17024:2003</a>	Conformity assessment -- General requirements for bodies operating

	certification of persons
<a href="#">ISO/IEC 17030:2003</a>	Conformity assessment -- General requirements for third-party marks of conformity
<a href="#">ISO/IEC 17040:2005</a>	Conformity assessment -- General requirements for peer assessment of conformity assessment bodies and accreditation bodies
<a href="#">ISO/IEC 17050-1:2004</a>	Conformity assessment -- Supplier's declaration of conformity -- Part 1: General requirements
<a href="#">ISO/IEC 17050-2:2004</a>	Conformity assessment -- Supplier's declaration of conformity -- Part 2: Supporting documentation
<a href="#">ISO 14024:1999</a>	Environmental labels and declarations -- Type I environmental labelling -- Principles and procedures
<a href="#">ISO 19011:2002</a>	Guidelines for quality and/or environmental management systems auditing

## Anexo 5: Lista de programas de certificación de turismo sostenible alrededor del mundo

<b>Worldwide</b>
<b>Third-party certification (sustainable tourism)</b>
1. Green Globe 21
2. STEP
3. Audubon Signature programs
4. Bandera Azul para playas y marinas
<b>Third-party certification (ecotourism)</b>
5. GG21 International Ecotourism Standard (IES)
<b>Europe</b>
<b>Principles and guidelines</b>
6. Federation of Tour Operators Travel Life
<b>Third-party certification (sustainable tourism)</b>
7. Bayerisches Umweltsiegel für das Gastgewerbe
8. ECO Certification Malta
9. Ecocamping
10. El Distintivo de Garantía de Calidad Ambiental (“El Distintivo”) - Catalonia
11. EMAS II (EMS – environmental only)
12. EU Flower – European Ecolabel for tourist lodging and camping
13. European Charter for Sustainable Tourism in Protected Areas
14. Gite Panda (Belgium, France)
15. Green Certificate – Latvia
16. Green Key – Groen Nogle (Denmark), Clef Vert (France), Milieubarometer (Netherlands)
17. Green Tourism Business Scheme (GTBS) – UK
18. Ibex Label - Nachhaltigkeits-Zertifizierung für Hotelbetriebe („Steinbock“) - Switzerland
19. Label Vert – France
20. Luxembourg EcoLabel
21. Öko-Pikto
22. Strutture ricettive consigliate per l'impegno in difesa dell'ambiente (Legambiente Turismo)
<b>Third-party certification (ecotourism)</b>
23. EcoRomania – Romania
24. Nature's Best – Sweden
<b>Type I ecolabels</b>
25. Austrian Ecolabel - Das Österreichische Umweltzeichen für Tourismusbetriebe
26. Nordic Ecolabel: Miljömärkning av hotel
<b>Second-party evaluation</b>
27. BioHotels
28. Biosphere Hotels - Sistema de Turismo Responsable
29. Blaue Schwalbe (Blue Swallow)
30. Eifel - Qualität ist unsere Natur
31. forum anders reisen
32. Qualitäts- und Umweltsiegel für den Kanutourismus
33. Qualitätsweg Wanderbares Deutschland
34. GAST – Gemeinschaft Autofreier Schweizer Tourismusorte
35. TUI Champions
36. VIABONO

<b>Local municipal programs</b>
37. Alcúdia – Municipi Ecoturístic
38. entreprise éco-dynamique
39. Peak District Environmental Quality Mark
40. Prüfzeichen Schorfheide-Chorin
41. Qualität Plus Kleinwalsertal
<b>Unclassified &amp; self-evaluations</b>
42. Estonia – the Natural Way
43. Guida Agli Agriturismo Bioecologici
44. Hiiumaa Roheline Märk - Loodussõbralik Teenindus
45. Hotel au Naturel
46. Lee Valley Eco-Label Project
47. Standardy pro ubytovací zařízení venkovské turistiky
<b>Americas</b>
<b>Principles and guidelines</b>
48. Baseline criteria for the Americas
<b>Third-party certification (sustainable tourism)</b>
49. Audubon Green Leaf Eco-Rating Program – Canada & USA
50. California Green Lodging Program – USA
51. Certification for Sustainable Tourism (CST for lodging establishments) – Costa Rica
52. Florida DEP’s Green Lodging Certification Program – USA
53. Green Deal (community enterprises) – Guatemala
54. Green Hotels in the Green Mountain State – USA
55. Green Seal (environment only) – USA
56. Programa de Certificação em Turismo Sustentável (PCTS) – Brasil
<b>Third-party certification (ecotourism)</b>
57. Saskatchewan Nature & Ecotourism Association (SNEA) – Canada
58. SEMARNAT ecotourism standard – Mexico
59. SmartVoyager – Ecuador
<b>Self-evaluation</b>
60. Maine Green Lodging Certification – USA
61. Travel Green Wisconsin – USA
<b>Africa</b>
<b>Third-party certification (sustainable tourism)</b>
62. Fair Trade in Tourism South Africa (FTTSA)
63. Heritage Environmental Rating Scheme, South Africa
<b>Third-party certification (ecotourism)</b>
64. Ecotourism Society of Kenya (ESOK) EcoRating Scheme
<b>Awards with rigorous criteria and third-party evaluation</b>
65. EcoAward Namibia
<b>Asia-Pacific</b>
<b>Third-party certification (sustainable tourism)</b>
66. Ecotel, India
67. Green Leaf Foundation, Thailand
<b>Third-party certification (ecotourism)</b>
68. EcoCertification (NEAP III), Australia
<b>Third-party certification (indigenous communities)</b>
69. Respecting Our Culture Program (ROC), Australia

## Fuentes de información adicional

- Bailey, Hagler (1998), "Assessment of Voluntary International Environmental Certification Programs", Informe elaborado para Jamaican Hotel y Tourist Association (Arlington, VA: Hagler Bailey, Inc.).
- Brundtland, Gro Harlem (1987), *Our Common Future*, United Nations World.
- Center on Ecotourism and Sustainable Development & The International Ecotourism Society (2003), *Rights and Responsibilities: A Compilation of Codes of Conduct for Tourism and Indigenous and Local Communities* (Washington, DC). Disponible en CD o impreso, en TIES ([www.ecotourism.org](http://www.ecotourism.org)).
- Commission on Environment and Development (UNWCED) (1992), Oxford University Press.
- Elkington, John (1997), *Cannibals With Forks: The Triple Bottom Line of 21st Century Business*, (Capstone, 1997/New Society 1998).
- FEMATOUR (2000), "Feasibility and Market Study for a European Eco-label for Tourist Accommodations (FEMATOUR)," Estudio encomendado a la Comisión Europea (Amsterdam: CREM, CH2MHILL).
- Font, Xavier y Buckley, R.C. (2001), *Tourism Ecolabelling: Certification and Promotion of Sustainable Management* (Oxon, UK: CABI Publishing).
- Honey, Martha (2002), *Ecotourism & Certification: Setting standards in practice*; (Washington, D.C.: Island Press). ISBN: 1-55963-951-2. [www.islandpress.org](http://www.islandpress.org).
- Honey, Martha and Rome, Abigail (2000), "Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism" (Washington, D.C.: Institute for Policy Studies).  
[www.conservationfinance.org/Documents/CF\\_related\\_papers/StandardsforParadise.pdf](http://www.conservationfinance.org/Documents/CF_related_papers/StandardsforParadise.pdf)
- IUCN, UNEP y WWF (1980), *World Conservation Strategy: Living Resource Conservation for Sustainable Development*, International Union for Conservation of Nature and Natural Resources, Gland.
- Mohonk Agreement, (2000), prepared by Guy Chester y adoptado el 19 de noviembre, 2000. <http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/mohonk.pdf>
- Rotherham, Tom (1999), "Selling Sustainable Development: environmental labeling and certification programs"; Reunión de Especialistas Técnicos y Expertos en Políticas sobre la Expansión del Comercio Ambientalmente Válido en las Américas, The Dante B. Fascell North-South Center, University of Miami.
- Sustainable Tourism Stewardship Council (STSC), (2003), [www.rainforest-alliance.org/programs/sv/stsc-resources.html](http://www.rainforest-alliance.org/programs/sv/stsc-resources.html).
- Synergy (2000), "Tourism Certification: An Analysis of Green Globe 21 and Other Tourism Certification Programmes," [www.wwf-uk.org/filelibrary/pdf/tcr.pdf](http://www.wwf-uk.org/filelibrary/pdf/tcr.pdf), informe elaborado para WWF-UK (London: Synergy).
- Toth, Robert (2000), "Implementing a Worldwide Sustainable Tourism Certification System", INCAE-CLACDS publicación CEN 662.  
[www.incae.ac.cr/ES/clacds/investigacion/index-authors.shtml](http://www.incae.ac.cr/ES/clacds/investigacion/index-authors.shtml).
- United Nations Environment Programme – Industry and Environment (1998), *Ecolabels in the Tourism Industry*, ISBN: 92-807-1708-1. [www.unepie.org](http://www.unepie.org).
- World Tourist Organization (2001), *Voluntary Initiatives in Sustainable Tourism: Worldwide inventory and comparative analysis of 104 eco-labels, awards, and self-commitments*, ISBN: 9284405092. [www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org).