

## TourCert – Norma de Certificación

Febrero de 2017

### 1. Conceptos básicos

#### a) Definición y Propósito

RSE (Responsabilidad Social Empresarial) es la responsabilidad de las empresas por el impacto de su actividad empresarial en la sociedad y en el ambiente. Para cumplir con esa responsabilidad las empresas deben organizar su actividad principal cumpliendo con determinadas exigencias sociales y ambientales, y deben contribuir al desarrollo sostenible. No se trata de algunas „obras buenas“ aisladas, sino de un enfoque estratégico anclado en la empresa entera, de una cultura empresarial ética y de tomar en cuenta a los grupos interesados (stakeholders).

El sistema de certificación TourCert apoya a las empresas turísticas en su camino hacia una economía sostenible, hace transparente sus aportes a la sostenibilidad, enraíza de manera sistemática los objetivos sociales y ambientales en la actividad empresarial principal, sensibiliza a los colaboradores, los hace partícipes y promueve un proceso continuo de mejoras.

#### b) Ámbito de aplicación

El sistema RSE de TourCert ha sido desarrollado específicamente para las empresas que operan en el turismo; para los diversos sectores existen catálogos de criterios y normas de aplicación específicos para cada sector.

#### c) Gestión y Sistema de Informes integrados, con catálogos de criterios específicos para cada sector

TourCert combina criterios enfocados en el proceso y el desempeño con un sistema permanente de gestión y de informes. Por ello, se les exige a las empresas cumplir con determinadas condiciones de gestión, informes y desempeño. El sistema de TourCert debe garantizar la consolidación y la optimización constante de los aspectos ambientales y sociales en el día a día empresarial. Como apoyo a la mejora continua y el desarrollo de productos y servicios innovadores y sostenibles, las empresas certificadas por TourCert deben recopilar periódicamente indicadores de desempeño y deben cumplir con los requisitos del catálogo de criterios.

La consolidación de RSE en la empresa requiere de la sensibilización y de la participación de los directivos y de los colaboradores de acuerdo a un enfoque de empoderamiento al interior de la empresa. Solo si todos los empleados y los grupos de interés más importantes de una empresa colaboran activamente, se vive realmente el sistema de sostenibilidad y se aplica de manera efectiva. La certificación TourCert proporciona al colaborador y al proveedor de servicios a lo largo de la cadena de valor una relevancia especial. En los tour operadores, las evaluaciones por los grupos de interés (clientes, socios, colaboradores, agencias asociadas, hospedajes y guías turísticos) son parte esencial de los índices de desempeño del sistema TourCert.

El sistema TourCert se basa en las normas y estándares internacionales: Consejo Global de Turismo Sostenible (Global Sustainable Tourism Criteria -GSTC), Gestión ambiental ISO 14001 y EMAS (Eco-Management and Audit Scheme), ISO 26000 así como el Global Reporting Initiative (GRI).

## **2. Los seis Elementos de Gestión del Sistema TourCert**

En una certificación TourCert los siguientes elementos de gestión de un sistema de RSE deben implementarse en la empresa:

### **a) Diagnóstico**

El diagnóstico determina la situación actual de los aspectos relevantes a la sostenibilidad de la empresa y es la base para el programa de mejora continua y el posterior informe de sostenibilidad.

El diagnóstico se rige por los criterios específicos de cada sector.

En el marco del diagnóstico se efectúa una evaluación que determina las prioridades del programa de mejoras mediante criterios comprensibles.

### **b) Política empresarial**

La política empresarial (misión y visión) con objetivos generales y principios básicos de su actividad representa la orientación de la empresa, y debe ser comunicada públicamente. La política empresarial se elabora en diálogo entre la dirección máxima con los colaboradores y representa la base y marco para la elaboración de una gestión de la sostenibilidad. La política empresarial implica el compromiso con una mejora continua y se basa en los aspectos fundamentales de la RSE en relación a los grupos de interés y de la cadena de valores.

### **c) Programa de Mejora Continua**

En el programa de mejora continua se establecen metas resultantes de los objetivos generales contenidos en la política empresarial y del diagnóstico. Las metas deben ser medibles y deben mejorar el impacto ambiental, los aspectos económicos y sociales de manera comprobable.

El programa de mejoras define los objetivos, las medidas, prioridades, responsabilidades, los plazos, y en los años siguientes el status de la aplicación respectivo.

### **d) Sistema de Gestión / Encargado/a de RSE**

La dirección de la empresa debe proporcionar los recursos necesarios y determinar las responsabilidades para el sistema RSE. La dirección nombra un/a encargado/a de RSE que será responsable de la comprobación periódica y el continuo desarrollo del sistema RSE, así como de la mejora continua y la comunicación.

Los colaboradores son calificados para el sistema RSE, se determina periódicamente la demanda de formación, y se fomenta sistemáticamente la participación de los colaboradores.

Los estándares relevantes de RSE y los procesos deben ser establecidos de manera obligatoria y documentados idóneamente para todos los colaboradores.

### **e) Sistema de Informes**

El sistema de informes pretende informar a los grupos de interés y el público en general sobre el impacto ambiental, social de las actividades, servicios y productos de la empresa, así como sobre la mejora continua del desempeño de sostenibilidad.

La estructura del informe se rige según el catálogo de criterios para cada sector específico.

El informe de sostenibilidad estandarizado debe ser presentado para la auditoría, y después de la certificación debe estar disponible públicamente; las excepciones son regularizadas en las normas de aplicación. El programa de mejoras debe ser actualizado anualmente.

El informe debe ser cumplido con los criterios de veracidad, relevancia, inequívocamente, comparabilidad y comprobabilidad en el desempeño de sostenibilidad.

#### **f) Auditoría**

La empresa implementa un procedimiento para comprobar periódicamente la gestión de RSE con sus procesos relevantes para la sostenibilidad así como el logro de los objetivos de sostenibilidad.

La auditoría interna comprueba el cumplimiento de los requerimientos de certificación y documenta la situación actual del desarrollo y las medidas correctivas necesarias para la dirección de la empresa.

La auditoría externa (third party) se efectúa por un/a auditor/a independiente contratado por TourCert. En su informe, el/la auditor/a expresa una recomendación para la certificación de la empresa que será decidida por el consejo de certificación TourCert.

### **3. Principios de Evaluación reglamentaria**

En la auditoría externa se efectúa una evaluación de la gestión de RSE (evaluación del sistema), del sistema de informes (evaluación de los informes) y del desempeño de la sostenibilidad (evaluación del desempeño) por un/a auditor/a independiente y neutral.

La auditoría consiste básicamente en una evaluación de los documentos y de una comprobación in situ en la cual el sistema RSE es evaluado en cuanto a su conformidad mediante encuestas, inspecciones y revisión de comprobantes; adicionalmente pueden tener lugar entrevistas telefónicas y Mystery Checks (chequeos encubiertos).

En las empresas con menos de 10 empleados (equivalentes a tiempo completo) el departamento de certificación TourCert puede prescindir de una inspección in situ en el caso el impacto de sostenibilidad no sean primariamente relacionados con la sede de la empresa y en caso que sea posible una evaluación con los métodos de comprobación disponibles.

#### **a) Prioridades de la Auditoría**

La auditoría evalúa sobre todo las siguientes dimensiones del sistema RSE:

- a. Implementación del sistema de gestión de la RSE
- b. Cumplimiento de los requisitos específicos para el sector en cuanto al diagnóstico
- c. Desempeño de sostenibilidad en cuanto a los índices de la RSE y de los requisitos de desempeño
- d. Plausibilidad de la información
- e. Veracidad, claridad, comprobabilidad e inteligibilidad de la información proporcionada en el informe
- f. Coherencia y enfoque adecuado en el programa de mejora continua

#### **b) Informe de Auditoría e Índices Clave**

El/la auditor/a elabora un informe de la auditoría, que contiene un resumen con recomendaciones para la mejora y una comparación de la empresa con los índices clave del sector. El informe de auditoría como

una retroalimentación calificada, le proporciona a la empresa una mejor comprensión de las propias fortalezas y debilidades así como de su potencial de mejoras.

### **c) Condiciones**

En caso de incumplimiento de determinados requisitos relevantes, el/la auditor/a puede concederle a la empresa la posibilidad de cumplir con condiciones determinadas dentro de un plazo definido.

## **4. Certificación**

### **a) Concesión del Sello TourCert**

Los miembros del consejo de certificación TourCert reciben el informe de sostenibilidad de la empresa y el informe de auditoría con la recomendación del/ de la auditor/a. El Consejo de Certificación decide si aprueba la recomendación de/de la auditor/a.

En caso de incumplimiento de determinados requisitos relevantes, el Consejo de Certificación puede concederle a la empresa la posibilidad de cumplir con condiciones determinadas dentro de un plazo definido.

En el caso de aprobación por el Consejo de Certificación, la empresa recibe el sello TourCert que será vigente por dos años después de la certificación inicial. Posteriormente por tres años. Para las empresas con más de 250 colaboradores a tiempo completo, la duración de la vigencia del sello es de un año. Para destinos la duración siempre es de tres años, también después de la primera certificación.

En casos especiales, la vigencia del sello puede ser acortada por decisión del Consejo de Certificación.

### **b) Uso del Sello**

El sello TourCert se publica en un sitio destacado en la página web de la empresa y se enlaza con [www.tourcert.com](http://www.tourcert.com).

El sello se presentará en las publicaciones de la empresa. En un sitio adecuado se explica el sello.

En caso de incumplimiento o violación de las disposiciones de las normas de certificación, de las pautas de aplicación, del contrato o de las condiciones y términos generales, TourCert puede retirar el sello de certificación.

### **c) Programa de Mejoras Continua- actualizado anualmente**

Las empresas certificadas se comprometen a enviar anualmente, a partir del momento de la certificación, al departamento de certificación el programa de mejora continua actualizado, y sin haber sido solicitado explícitamente.

El programa de mejora continua actualizado debe demostrar la situación de la implementación y debe contener nuevas medidas.

### **d) Reclamos relativos a la Certificación**

Las empresas certificadas o empresas en proceso de ser certificadas tienen el derecho, en cualquier momento, de dirigir reclamaciones al Consejo de Certificación, a determinados miembros del Consejo de Certificación o al Departamento de Certificación. Esto se refiere, entre otras, a las situaciones siguientes:

- Independencia del/ de la auditor/a
- Recomendación del/de la auditor/a
- Decisión del Consejo de Certificación

El Consejo de Certificación decide sobre las reclamaciones con una mayoría de 2/3.

## 5. Re-Certificación

### a) Informes de Sostenibilidad y Programa de Mejora Continua actualizado

Para la re-certificación la empresa debe presentar los datos actualizados así como un informe de sostenibilidad actualizado. Todos los indicadores del sector se recopilan nuevamente. En la re-certificación es posible un enfoque en temas clave.

El programa de mejora continua es un elemento clave también en la re-certificación. Se debe presentar un programa de mejora actualizado del cual se desprende el nivel de cumplimiento del programa de anterior, así como las nuevas metas de mejora y las correspondientes medidas.

### b) Plazos

El informe de sostenibilidad actualizado para cada re-certificación debe ser presentado al Departamento de Certificación antes del vencimiento de la certificación (plazo de un mes), sin haber sido solicitado explícitamente.

En caso de no poder respetar la fecha límite, por razones comprensibles, debe solicitarse oportunamente al Departamento de Certificación una prolongación del plazo por máximo tres meses.

En caso de no presentar el informe de sostenibilidad, aún después de haber sido solicitado explícitamente, la empresa debe eliminar el sello inmediatamente de todos sus medios y publicaciones.

### c) Prioridades de la Auditoría

La primera auditoría se centra en la elaboración del sistema RSE de TourCert y en el primer diagnóstico. La auditoría de la re-certificación es más amplia y está enfocada en el diagnóstico y comprueba hasta qué punto la RSE está consolidada de manera sostenible en la empresa, en la cooperación con los proveedores de servicios y en la comunicación externa. La auditoría y el informe de auditoría se centran en los siguientes aspectos, aparte de la evaluación general del desarrollo del sistema RSE:

- desarrollo de los indicadores clave
- desarrollo del programa de mejora continua
- responsabilidad por el producto dentro de la cadena de servicios
- comunicación de RSE de la empresa

Para la auditoría externa de la recertificación, la empresa envía el informe de sostenibilidad con el programa de mejora continua actualizado, así como un informe de auditoría interna firmado por la alta dirección (en caso de haberlo realizado).

## 6. Reclamos sobre Empresas certificadas

El Departamento de Certificación es a la vez la instancia receptiva de reclamos de los grupos interesados (stakeholders) de las empresas certificadas. La posibilidad de articular reclamos se comunica activamente en la página-web de TourCert.

El Departamento de Certificación asegura la anonimidad a las personas que han presentado un reclamo y lo trata en diálogo con las empresas en cuestión.

Reclamos graves y comprobados pueden llevar a la retirada del sello.

## **7. Normas de Referencia**

El sistema de certificación de TourCert se rige por las normas internacionales de la ISEAL Alliance para normas de sostenibilidad y las normas ISO para los organismos de certificación de sistemas de gestión y de productos:

ISEAL: Credibility Principles / Code of Good Practice

ISO 17021: Organismos de certificación para sistemas de gestión

ISO 17065: Organismos de certificación para productos, procesos, DL

ISO 19011: Guía para la auditoría de sistemas de gestión

## Anexo: Órganos de TourCert

### a) Junta General de Socios

Los socios deciden sobre los asuntos que les corresponden según la ley o según el contrato de la sociedad. Las decisiones se toman por mayoría simple en la junta de socios o en un procedimiento de circulación.

### b) Consejo de Certificación

La Junta General de Socios convoca a los Consejos de Certificación nacionales y regionales para un período de tres años; una re-convocación es posible.

El Consejo de Certificación es una instancia de alta profesionalidad y de decisión independiente, trabaja ad honorem y debe estar compuesto por representantes de asociaciones sociales y empresariales, organizaciones ambientalistas así como científicas. Los/las representantes de la industria turística (asociaciones o empresas turísticas) son miembros extraordinarios. Como tales no participan en las decisiones de certificación y en las discusiones sobre determinadas empresas. Tampoco tienen acceso a los informes de auditoría de las empresas.

El Consejo de Certificación fortalece la Comunidad TourCert y asegura los altos criterios de certificación con el objetivo de la transformación del turismo hacia un turismo responsable y sostenible.

El Consejo de Certificación adopta las decisiones con una mayoría de dos tercios.

### Competencias del Consejo de Certificación

- a. Nombramiento de un/a presidente por un período de 3 años
- b. Decisiones sobre criterios sectoriales y regionales de la norma de certificación
- c. Decisión sobre la asignación del certificado TourCert a empresas y destinos
- d. Acreditación de auditores externos
- e. Arbitraje en conflictos entre el/la auditor/a y las empresas turísticas

### c) Departamento de Certificación

TourCert tiene un Departamento de Certificación que opera como coordinador entre las empresas, los asesores y los auditores, lleva el registro de las empresas certificadas y asigna los auditores. El Departamento de Certificación entrega el sello y el certificado TourCert según las decisiones tomadas por el Consejo de Certificación independiente.

El Departamento de Certificación elabora las *normas de aplicación* específicas para cada sector (el volumen de los datos a recoger en el inventario, los plazos para la prolongación de la validez del sello, los valores mínimos de los índices básicos, etc.), basadas en la norma de certificación que no están determinadas en ésta.

### d) Auditores externos

Los/las auditores/as se caracterizan por su fiabilidad, independencia, habilidades de diálogo, empatía, calificación profesional y tienen por lo menos cinco años de experiencia profesional en temas de RSE relacionados con el turismo.

El Departamento de Certificación establece un proceso formal de admisión para los auditores con una capacitación básica en el sistema de certificación TourCert y de acuerdo a los requisitos de la ISO 19011; además de la participación en por lo menos una auditoría como co-auditor/a y un examen final.

El Consejo de Certificación es la instancia de acreditación para los auditores. La acreditación tiene una validez de tres años. Se prolonga automáticamente si en el plazo de tres años el auditor ha participado en cursos de formación y se ha ejercido como auditor.