



Proyecto: “Diversificación de la oferta turística de la Riviera Maya en base al aprovechamiento sustentable de los atractivos de la Reserva de la Biosfera de Sian Ka’an y su área de influencia”

Herramienta

“Buenas Practicas Sustentables para Operaciones Hoteleras Pequeñas”

** Esta publicación ha sido producida por Amigos de Sian Ka’an en colaboración con la Iniciativa de Turismo del Arrecife Mesoamericano (MARTI), financiado por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) miembro del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), elaborado y supervisado por la Consultoría Sustentabilidad Turística A.C. de la Asociación de Hoteles de la Riviera Maya (AHRM)*



Presentación.

Aquellas actividades turísticas respetuosas con el medio natural, cultural y social, y con los valores de una comunidad, que permite disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes, donde la relación entre el turista y la comunidad es justa y los beneficios de la actividad es repartida de forma equitativa, y donde los visitantes tienen una actitud verdaderamente participativa en su experiencia de viaje, se le conoce como Turismo Sustentable.

En el fondo no es más que una aplicación inteligente del principio de Desarrollo Sustentable:

"El desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades"

En este contexto y considerando que las exigencias de los turistas se inclinan hacia un turismo comprometido y participativo con respecto a los intereses ambientales y socioculturales, la sustentabilidad se convierte en condición indispensable de éxito es por eso que en el marco del Proyecto: **"Diversificación de la oferta turística de la Riviera Maya en base al aprovechamiento sustentable de los atractivos de la Reserva de la Biosfera en Sian Ka'an y su área de influencia^{*1}"** (figura 1) se desarrolló el **Kit de Herramientas para la Sustentabilidad**, aplicables para, proyectos eco turísticos, empresas de actividades de recreación marina y pequeños establecimiento hoteleros (tanto en su Planeación, Diseño y Construcción, como en la Operación diaria).

Este *Kit de Herramientas para la Sustentabilidad*, presenta información detallada sobre el ecosistema de la Reserva de la Biosfera de Sian Ka'an y su área de influencia y los recursos ambientales más utilizados por la actividad turística en dicho ecosistema y consta de 4 tomos:

- Tomo 1. Guía de **"Buenas Practicas Sustentables de Planeación, Diseño y Construcción"**
- Tomo 2. Herramienta de **"Buenas Practicas Sustentables para Operaciones Hoteleras Pequeñas"**
- Tomo 3. Herramienta de **"Buenas Practicas Sustentables para Actividades Acuáticas"**
- Tomo 4. Herramienta de **"Buenas Practicas Sustentables para Actividades de Ecoturismo"**

La implementación de las Buenas Practicas de Sustentabilidad mencionadas en este documento le permitirá al empresario minimizar los impactos negativos sobre el ambiente y comunidades, y maximizar los beneficios de la actividad turística en los ambientes naturales y sociales,.

El cumplimiento de estas herramientas servirán para que la empresa se promueva y goce de los beneficios de la Marca "---"de la siguiente manera.

^{*1} El área de influencia de la Reserva de la Biosfera de Sian Ka'an, involucra a los municipios de Felipe Carrillo Puerto, José María Morelos y Tulum.



Ponderación:

% Cumplimiento de la Herramienta	Beneficio proporcionado por la Marca
50%	Asistencia Técnica por el equipo especializado.
65%	Acceso al uso del logo de la Marca
80%	Promoción y participación en Ferias Turísticas de nivel nacional e internacional.

El Kit de Herramientas para la Sustentabilidad ha sido producida por Amigos de Sian Ka'an en colaboración con MARTI, con el apoyo del Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) miembro del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

La finalidad del Proyecto **“Diversificación de la oferta turística de la Riviera Maya en base al aprovechamiento sustentable de los atractivos de la Reserva de la Biosfera en Sian Ka'an y su área de influencia”** es pasar de *Recursos a Productos turísticos sustentables* y de calidad.

Beneficios:

1. Canalizar el desarrollo fuera de la Reserva de la Biosfera de Sian Ka'an llevándolo a comunidades y ciudades a su alrededor.
2. Lograr la diversificación de la oferta turística de Quintana Roo.
3. Al hacer de la Región un destino ecoturístico, se dará viabilidad comercial a los múltiples proyectos ecoturísticos comunitarios que existen en el corredor Sian Ka'an – Calakmul.
4. Incrementar la derrama económica turística en Felipe Carrillo Puerto, Jose Maria Morelos y Tulum con un modelo de Baja densidad, bajo impacto ambiental y alto valor agregado.
5. Ofrecer alternativas económicas a jóvenes de la Zona Maya, beneficiando a sus familias con un impacto directo en al menos 25 empresas comunitarias tanto dentro como fuera de la Reserva de la Biosfera de Sian Ka'an.



Introducción.

En el marco del Proyecto: **“Diversificación de la oferta turística de la Riviera Maya en base al aprovechamiento sustentable de los atractivos de la Reserva de la Biosfera en Sian Ka’an y su área de influencia”** y considerando que las exigencias de los turistas se inclinan hacia un turismo comprometido y participativo con respecto a los intereses ambientales y socioculturales, la sustentabilidad se convierte en condición indispensable de éxito en el contexto de competitividad del sector turístico, las Buenas Prácticas en la Operación Hotelera se destaca en la aplicación de los principios de turismo sostenible contribuyendo activamente en la conservación del patrimonio natural y cultural; de esta manera la presente herramienta, **“Buenas prácticas sustentables para operaciones hoteleras pequeñas”**, permite a los empresarios turísticos adoptar prácticas de gestión sustentables, de una manera sencilla y efectiva.

Como funciona.

La herramienta está organizada alrededor de la gestión empresarial, y se presentan recomendaciones y acciones prácticas para los cuatro ejes de la sustentabilidad, a saber:

1. *Criterios de observancia obligatoria (CO)*

Esta sección consta de 17 criterios que abarcando las áreas Socio cultural, ambiental, económico y de gestión empresarial, dictan los requisitos mínimos obligatorios para obtener los beneficios de la marca.

2. *Gestión Empresarial (E)*

35 criterios de cumplimiento legal y requisitos generales que deberán tener las empresas de Actividades Recreativas para poder funcionar de una manera sólida.

3. *Gestión Cultural (C)*

Los 13 criterios mencionados en esta sección marcan los lineamientos que la empresa debe seguir para garantizar la riqueza cultural de la zona.

4. *Gestión Medio Ambiental (A)*

En los 31 criterios de esta sección se desarrollan las buenas prácticas en materia de Conservación y Medio ambiente que la empresa deberá implementar en su operación diaria.

En cada uno de éstos 4 temas se desarrollan los **Criterios**, que son la parte fundamental de la estructura. Cada Criterio viene acompañado de una **Descripción del Criterio** (¿cómo llevar a cabo el criterio?) y al mismo tiempo se enlista la manera en que se verificará el cumplimiento del Criterio (**Verificación**).

Esta publicación ha sido producida por Amigos de Sian Ka’an en colaboración con la Iniciativa de Turismo del Arrecife Mesoamericano (MARTI), financiado por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) miembro del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), elaborado por las Arquitectas Olalla María Ávila Fernandez y Melisa Mendoza Díaz y supervisado por la Consultoría Sustentabilidad Turística A.C. de la Asociación de Hoteles de la Riviera Maya (AHRM).

Ejemplo.

Herramienta:	Criterios Globales de Turismo Sostenible (C)
Tema:	Gestión Socio Económica (S)

Apartado CS

	CRITERIO	METODOLOGÍA	MEDIO DE VERIFICACION		OBSERVACIONES
CS01	La empresa informa a sus clientes y empleados sobre actividades recreativas o socio culturales, de organizaciones o empresas locales	Se apoya y divulgan actividades culturales, deportivas y recreativas de las comunidades vecinas, previo consentimiento de los interesados.	Describir los mecanismos que utilizan para proveer información a los clientes sobre actividades locales.		

Fig. 1. Ejemplo de tabla.

Objetivos. Al aplicar la herramienta de “**Buenas prácticas sustentables para operaciones hoteleras pequeñas**”, perseguimos los siguientes objetivos:

- Brindar los lineamientos básicos para que las empresas de cualquier tamaño se vuelvan más sustentables.
- Mejorar la implementación de las operaciones diarias en la empresa turística.
- Garantizar que se está produciendo el menor impacto posible.
- Maximizar los beneficios sociales y económicos a la comunidad local y minimizar los impactos negativos.

Esta publicación ha sido producida por Amigos de Sian Ka'an en colaboración con la Iniciativa de Turismo del Arrecife Mesoamericano (MARTI), financiado por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) miembro del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), elaborado por las Arquitectas Olalla María Ávila Fernandez y Melisa Mendoza Díaz y supervisado por la Consultoría Sustentabilidad Turística A.C. de la Asociación de Hoteles de la Riviera Maya (AHRM).



Nomenclatura.

Para facilitar la localización de los criterios, se les ha proporcionado una simbología (nomenclatura) específica, que se explica de la siguiente manera:

Clave: **OHS01**

- La primera y segunda letras de la clave representa a la herramienta, en este caso la Operación Hotelera (**OH**).
- La tercera letra representa el tema, en este caso Gestión Socio Económica (**S**).
- Los números representan la secuencia numérica de cada criterio, en este caso **01**, representa el primer criterio de la herramienta.

Esta publicación ha sido producida por Amigos de Sian Ka'an en colaboración con la Iniciativa de Turismo del Arrecife Mesoamericano (MARTI), financiado por el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) miembro del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), elaborado por las Arquitectas Olalla María Ávila Fernández y Melisa Mendoza Díaz y supervisado por la Consultoría Sustentabilidad Turística A.C. de la Asociación de Hoteles de la Riviera Maya (AHRM).



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Criterios de Observancia Obligatoria (CO)

Apartado OHCO

	CRITERIO	DESCRIPCION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
	SOCIO CULTURAL. La empresa maximizará sus beneficios sociales y culturales para la comunidad local, contribuirá al entendimiento y la tolerancia intercultural, así mismo, reducirá al mínimo su posible impacto negativo.							
OHCO01	La empresa contribuye al desarrollo de la comunidad.	Le empresa difunde los aspectos relacionados con los valores, las manifestaciones y la historia de las culturas locales.	Inspección visual. Documentos físicos en el sitio.					
OHCO02	La empresa emprende acciones que favorezcan el rescate y protección del patrimonio cultural.	Mediante información escrita sobre el sitio, folletos, trípticos.	Inspección visual. Documentos físicos en el sitio.					
OHCO03	La empresa oferta actividades culturales como parte del producto turístico.	La empresa facilita la participación del visitante en las actividades culturales.	Inspección visual. Documentos físicos en el sitio.					
	MEDIOAMBIENTAL. La empresa considera desde una perspectiva de sustentabilidad los beneficios para la conservación del patrimonio natural, respetando los procesos ecológicos esenciales y preservando el patrimonio minimizando su posible impacto negativo.							
OHCO04	La empresa se basa en la conservación de	Como eje principal, la empresa basa sus	Documento físico en el sitio.					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Criterios de Observancia Obligatoria (CO)

Apartado OHCO

	CRITERIO	DESCRIPCION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
	los recursos forestales, recursos hídricos y marinos, así como la naturaleza, vida salvaje y áreas protegidas.	actividades en la conservación de la biodiversidad y lo establece en una Política de Sustentabilidad.						
OHCO05	La empresa reduce la contaminación y hace un adecuado manejo de sus residuos.	La empresa cuenta con un Plan de manejo de Residuos sólidos (Separación, almacenamiento temporal, transporte y disposición final adecuada.	Documento físico o electrónico, inspección visual en las áreas de operación.					
OHCO06	La empresa promueve la educación ambiental.	La empresa cuenta con un programa de educación ambiental que promueve la participación de la comunidad, los visitantes y los empleados del mismo.	Documento físico o electrónico.					
OHCO07	La empresa promueve y/o consume productos ambientalmente amigables y de origen	Limitar la compra, venta e internación al área total del proyecto de productos empacados como: Unicel, PET, empaques de aluminio	Listado de proveedores.					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Criterios de Observancia Obligatoria (CO)

Apartado OHCO

	CRITERIO	DESCRIPCION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
	local.	y envases y empaques de lenta degradación.						
	ECONOMICOS. La empresa de manera viable, maximizará sus beneficios económicos de largo plazo y hará una debida distribución de los recursos hacia la población, así como la minimización de impactos negativos.							
OHCO08	La empresa emplea a residentes locales (cargos gerenciales, administrativos y operativos)	Se ofrece empleo a los residentes locales, incluso en puestos gerenciales, se les imparte capacitación siempre que sea necesario.	Listado de colaboradores & comprobantes de domicilio.					
OHCO09	La empresa ofrece condiciones de trabajo en un entorno seguro y saludable.	Las instalaciones destinadas para el personal reúnen condiciones de higiene, seguridad y comodidad aceptables.	Inspección visual.					
OHCO10	La empresa apoya iniciativas locales de producción y artesanía.	Como parte de la contribución al desarrollo local, la empresa fomenta la fabricación y compra de artesanías y otros productos locales.	Verificar la existencia de documentos relativos a procedimientos para esta acción.					
OHCO11	La empresa fomenta la equidad de género.	La empresa toma medidas concretas para garantizar la equidad étnica y de género	Verificar la existencia de documentos					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Criterios de Observancia Obligatoria (CO)

Apartado OHCO

	CRITERIO	DESCRIPCION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
		entre sus trabajadores.	relativos a procedimientos para esta acción.					
OHOC12	La empresa fomenta la transparencia y rendición de cuentas.	Los documentos legales y permisos de operación, se mantienen vigentes (pago de impuestos, patentes de operación, permisos ambientales y turísticos, etc.)	Verificar los documentos.					
DE GESTION. La empresa establecerá y demostrará prácticas efectivas de gestión apegadas a la ley, con énfasis sobre aspectos laborales medioambientales, de competitividad, salubridad y seguridad.								
OHCO13	La empresa cumple con la legislación y reglamentos correspondientes.	La empresa cumple con los reglamentos, permisos y demás requisitos, para realizar actividades turísticas en áreas naturales.	Verificar la existencia de credenciales, certificados y otros permisos escritos.					
OHCO14	La empresa capacita al personal de manera permanente.	La empresa cuenta con un programa de capacitación anual que contempla los principios de sustentabilidad (medio ambiente, económico, social y cultural).	Programa de capacitación. Documento físico o electrónico.					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Criterios de Observancia Obligatoria (CO)

Apartado OHCO

	CRITERIO	DESCRIPCION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
OHCO15	La empresa diseña y construye e equipamiento e infraestructura sustentable y accesible.	El diseño de las instalaciones involucra el estilo de construcción de la región, considerando características climáticas, disponibilidad de materiales, capacidad de carga del suelo y características propias de cada terreno.	Verificar la existencia de documentos relativos a procedimientos para esta acción.					
OHCO16	La empresa ofrece productos competitivos basados en criterios de calidad.	La empresa cuenta con un mecanismo para recopilar opiniones, quejas y sugerencias, y así medir el grado de satisfacción de los clientes en cuanto a la calidad de los productos y servicios.	Verificar la existencia de un formato o mecanismo utilizado (boletas, libro de sugerencias, etc.)					
OHCO17	La empresa cuenta con un sistema de gestión que abarca criterios financieros.	Dentro de la Política de Sustentabilidad la empresa abarca los criterios financieros y cuenta con un plan de negocio estructurado.	Verificar la existencia de documentos relativos a procedimientos para esta acción.					



Herramienta:	Operación Hotelera(OH)
Tema:	Gestión Empresarial (E)

Apartado OHE

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
DEMOSTRAR UNA GESTION SOSTENIBLE EFICAZ								
OHE01	La empresa cumple con la legislación y reglamentos correspondientes.	La empresa cumple con los reglamentos, permisos y demás requisitos, para realizar actividades turísticas en áreas naturales.	Verificar la existencia de credenciales, certificados y otros permisos escritos.					
OHE02	Cuenta con una Política de Sustentabilidad que abarca aspectos ambientales, socioeconómico y de calidad en el servicio.	Con la finalidad de conseguir sus objetivos y trabajar de manera sostenible, las empresas deben tener lineamientos que pongan en práctica el uso de elementos económicos, sociales y ambientales que permitan minimizar los impactos negativos y maximizar los positivos de su gestión. Todos estos elementos deben organizarse en una	Verificar la existencia e indicar en qué documentación se encuentra establecida la Política de Sustentabilidad.					



Herramienta:	Operación Hotelera(OH)
Tema:	Gestión Empresarial (E)

Apartado OHE

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
		política de sostenibilidad.						
OHE03	La empresa revisa periódicamente los resultados de su política de sustentabilidad e incorpora cambios en la gestión si es necesario.	Punto OHE03	Evidencia de las revisiones de la Política de Sustentabilidad, pueden ser registros o cronogramas.					
OHE04	La empresa asegura que la política de sustentabilidad esté disponible y sea comprendida por todas las partes interesadas (personal, clientes, proveedores y comunidad)	Punto OHE03	Verificar la existencia de información escrita (folletos, cartas, letreros, etc)					
OHE05	El personal es capacitado en la Política de	Punto OHE03	Realizar entrevistas aleatorias entre varios de los					



Herramienta:	Operación Hotelera(OH)
Tema:	Gestión Empresarial (E)

Apartado OHE

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
	Sustentabilidad y en cómo aplicarlo en sus tareas cotidianas.		integrantes.					
OHE06	La empresa toma medidas concretas para garantizar la equidad étnica y de género entre sus trabajadores.	La empresa toma medidas concretas para garantizar la equidad étnica y de género entre sus trabajadores.	Documento en donde se describan estas medidas.					
OHE07	No se permite el trabajo infantil en ninguna actividad.	Respetar las pautas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT)	Indicar la existencia de documentación en la que aparezca información sobre este tema: políticas, reglamentos, etc.					
OHE08	La empresa cumple todas las leyes y reglamentos internacionales o locales pertinentes	Se cumple con la legislación laboral local y las garantías sociales.	Verificar la existencia de los registros escritos y corroborar con entrevistas al					



Herramienta:	Operación Hotelera(OH)
Tema:	Gestión Empresarial (E)

Apartado OHE

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
	(como, entre otras, las relativas a cuestiones de salud, seguridad, trabajo y medio ambiente).		personal.					
OHE09	Todo el personal recibe formación periódica sobre su papel en la gestión de actividades ambientales, socioculturales, de salud y de seguridad.	Se cumple con la legislación laboral local y las garantías sociales.	Verificar la existencia de los registros escritos y corroborar con entrevistas al personal.					
OHE10	Respetar las convicciones religiosas y políticas de sus empleados.	Se cumple con la legislación laboral local y las garantías sociales.	Verificar la existencia de Políticas escritas.					
OHE11	Las instalaciones destinadas para el personal reúnen condiciones de higiene, seguridad y	Se cumple con la legislación laboral local y las garantías sociales.	Verificar las instalaciones destinadas al personal.					



Herramienta:	Operación Hotelera(OH)
Tema:	Gestión Empresarial (E)

Apartado OHE

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
	comodidad aceptables.							
OHE12	La empresa contrata a todo su personal de manera legal, respetando las condiciones exigidas por ley.	Se cumple con la legislación laboral local y las garantías sociales.	Existencia de registros escritos (Contratos, plantillas, pagos de seguro, etc.)					
OHE13	Los documentos legales y permisos de operación, se mantienen vigentes (pago de impuestos, patentes de operación, permisos ambientales y turísticos, etc)	Se cumple con las leyes, normas y regulaciones ambientales.	Verificar que los documentos legales y los diferentes permisos de operación se encuentren vigentes.					
OHE14	La empresa cumple con los reglamentos, permisos y demás requisitos, para realizar actividades turísticas en áreas	Consultar: planeación y regulación que establece las actividades, acciones y lineamientos básicos para el manejo y la administración del área	Verificar la existencia de credenciales, certificados u otros permisos escritos para la realización					



Herramienta:	Operación Hotelera(OH)
Tema:	Gestión Empresarial (E)

Apartado OHE

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
	naturales.	natural protegida respectiva. http://www.conanp.gob.mx/que_hacemos/pdf/programas_manejo/sian_ka'an.pdf	de actividades turísticas en áreas naturales.					
OHE15	Se cumple con las leyes, normas y regulaciones para la protección del patrimonio histórico y cultural de los sitios.	La empresa revisa la legislación sobre patrimonio histórico y cultural de manera periódica para garantizar el adecuado manejo de sus actividades, productos y servicios.	Verificar la existencia de copias (digitales o escritas) actualizadas de la legislación de protección histórica y cultural.					
OHE16	Existe una ficha de registro de visitantes.	Es necesario adoptar las medidas necesarias para garantizar la calidad de los productos y servicios ofrecidos.	Verificar la existencia de fichas de registro de visitantes utilizadas y las suficientes en blanco impresas para entregar a cada cliente.					



Herramienta:	Operación Hotelera(OH)
Tema:	Gestión Empresarial (E)

Apartado OHE

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
	Calidad							
OHE17	Cuenta con un mecanismo para recopilar opiniones, quejas y sugerencias, y medir el grado de satisfacción de los clientes en cuanto a los productos y/o servicios.	Es necesario adoptar las medidas necesarias para garantizar la calidad de los productos y servicios ofrecidos.	Verificación ocular, describir el área destinada para el recibimiento de huéspedes.					
OHE18	Tiene un área destinada para el recibimiento de huéspedes.	Es necesario adoptar las medidas necesarias para garantizar la calidad de los productos y servicios ofrecidos.	Verificación ocular, describir el área destinada para el recibimiento de huéspedes.					
OHE19	Establece normas de conducta hacia el visitante, y son acatadas por el personal.	Es necesario adoptar las medidas necesarias para garantizar la calidad de los productos y servicios ofrecidos.	Verificar la existencia de normas documentadas de conducta hacia el visitante.					
OHE20	Las áreas de	Existe un programa	Verificar la					



Herramienta:	Operación Hotelera(OH)
Tema:	Gestión Empresarial (E)

Apartado OHE

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
	almacenamiento tienen mantenimiento y limpieza periódica.	preventivo de mantenimiento para todas las áreas.	existencia de planificaciones, formatos o diferentes registros que demuestren que se realizan acciones de mantenimiento y limpieza.					
OHE21	El agua para el consumo humano, es analizada periódicamente dejando registro de ello.	Se adoptan las medidas necesarias para asegurar la calidad de los productos y servicios.	Revisar el último análisis realizado, este deberá haberse realizado por lo menos en los últimos 6 meses previos.					
OHE22	Se registran todos los productos perecederos y sus fechas de caducidad.	Se adoptan las medidas necesarias para asegurar la calidad de los productos y servicios.	Verificar la existencia de registros en los que se lleve el control de los productos perecederos y sus fechas de					



Herramienta:	Operación Hotelera(OH)
Tema:	Gestión Empresarial (E)

Apartado OHE

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
			caducidad.					
OHE23	Poseen los equipos necesarios para asegurar la cadena de frio para productos perecederos.	Se adoptan las medidas necesarias para asegurar la calidad de los productos y servicios.	Verificar la existencia de los productos necesarios.					
OHE24	Al cliente se le informa de manera clara y completa sobre los productos y servicios que se ofrecen.	Se brinda información clara, completa y veraz sobre las condiciones de los productos y servicios que se ofrecen.	Describe el tipo de esfuerzos publicitarios que realiza la empresa para informar al cliente sobre los productos o servicios que ofrece.					
OHE25	En la promoción de tours o servicios se integran los atractivos ecológicos y culturales de la región.	Se brinda información clara, completa y veraz sobre las condiciones de los productos y servicios que se ofrecen.	Verificar que en los diferentes materiales publicitarios se integren los atractivos descritos en el indicador.					



Herramienta:	Operación Hotelera(OH)
Tema:	Gestión Empresarial (E)

Apartado OHE

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
OHE26	Se cuenta con un programa de capacitación que contempla los principios de sustentabilidad (medio ambiente, social, cultural) dirigido al personal.	Se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales relacionados con la empresa.	Verificar la existencia de un plan de capacitación, digital o impreso.					
OHE27	El personal está capacitado sobre las políticas de seguridad y de cómo proceder en emergencias.	Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre atención de emergencias.	Certificados, actas o constancias del personal capacitado.					
El diseño y la construcción de edificios e infraestructuras:								
OHE28	Cumplen las normas locales de planificación urbana y las normas aplicables a espacios protegidos o del patrimonio;	Consultar: planeación y regulación que establece las actividades, acciones y lineamientos básicos para el manejo y la administración del área natural protegida	Verificación de la existencia de documentación que avale el cumplimiento.					



Herramienta:	Operación Hotelera(OH)
Tema:	Gestión Empresarial (E)

Apartado OHE

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
		respectiva. http://www.conanp.gob.mx/que_hacemos/pdf/programas_manejo/sian_kaan.pdf						
OHE29	Respetan los entornos del patrimonio natural o cultural en los siguientes aspectos: el emplazamiento, el diseño, la evaluación de las repercusiones; derechos y la adquisición de los suelos.	Consultar: planeación y regulación que establece las actividades, acciones y lineamientos básicos para el manejo y la administración del área natural protegida respectiva. http://www.conanp.gob.mx/que_hacemos/pdf/programas_manejo/sian_kaan.pdf	Inspección visual y entrevistas.					
OHE30	Utilizan principios localmente apropiados de construcción sostenible.	Diseño constructivo respetuoso del paisaje y de escala apropiada.	Corroborar que elementos utilizados en la construcción y decoración son típicos de la región.					



Herramienta:	Operación Hotelera(OH)
Tema:	Gestión Empresarial (E)

Apartado OHE

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
OHE31	Ofrecen acceso a personas que tienen necesidades especiales.	Las instalaciones poseen las facilidades adecuadas para personas con necesidades especiales.	Describir las áreas en las que se encuentran estas facilidades.					
OHE32	Existe un manual con las políticas de seguridad y prevención de accidentes.	Se brindan las condiciones necesarias de seguridad para huéspedes, colaboradores y vecinos.	Verificar la existencia del manual.					
OHE33	Tiene identificados factores de riesgo naturales y accidentales más probables a los que está expuesto su operación.	Se cuenta con un plan de contingencia, para emergencias ambientales.	Verificar la existencia de un estudio de factores de riesgo.					
OHE34	Si se utiliza leña en el hotel, su provisión sigue criterios sostenibles.	Se adquieren suministros amigables con el medio ambiente.	Indicar áreas y árboles específicos para el corte.					
OHE35	A los clientes se les brinda información e interpretación sobre	Mediante información escrita sobre el sitio, folletos, trípticos.	Inspección visual. Documentos físicos en el sitio.					



Herramienta:	Operación Hotelera(OH)
Tema:	Gestión Empresarial (E)

Apartado OHE

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
	los alrededores naturales, la cultura local y el patrimonio cultural, además de explicarles el comportamiento adecuado durante la visita a las áreas naturales, las culturas vivas y los sitios de patrimonio cultural.							



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Gestión Cultural (C)

Apartado OHC

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
OHC01	El hotel participa activamente en actividades deportivas, artísticas, culturales o de beneficencia de las comunidades vecinas.	El hotel facilita la participación de los empleados en las actividades culturales y deportivas de las comunidades vecinas.	Considerar como evidencia la existencia de cartas de agradecimiento, materiales informativos u otra evidencia escrita de dichas actividades.					
OHC02	El hotel informa a sus clientes y empleados sobre actividades recreativas o socio culturales, de organizaciones o empresas locales.	Describir los mecanismos que la empresa emplea para proveer información a los clientes y empleados de las actividades recreativas o socio culturales.	Corroborar con entrevistas al personal que el hotel informa a su personal sobre estas actividades y que es una práctica formal y constante.					
OHC03	Se informa a los visitantes cómo comportarse en comunidades locales y sobre sus acciones responsables en los sitios que visiten.	El hotel cuenta con un código de conducta en donde se le informa al visitante cómo comportarse en los sitios que visitan.	Verificar la existencia de un código de conducta impreso.					
OHC04	El hotel apoya la	Describir el tipo de sitio	Verificar si existiera					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Gestión Cultural (C)

Apartado OHC

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
	investigación, administración, manejo y/o protección de un sitio de patrimonio arqueológico, histórico o sagrado, siempre que esté dentro de su área de influencia.	apoyado e indicar los datos (nombre, ubicación, datos de contacto)	algún documento en el que detallen políticas, procedimientos o registros del apoyo a estos sitios.					
OHC05	El hotel no impide el acceso de los residentes locales a sitios de importancia histórica, cultural o espiritual.	Se fomenta la visita de los residentes locales a sitios de importancia histórica, cultural o espiritual que se encuentran dentro del área del hotel.	Realizar entrevistas con el personal del hotel para asegurar que la empresa permite el acceso de los residentes locales a sitios de importancia histórica, cultural e histórica.					
OHC06	No participa la venta, tráfico o exhibición de artefactos arqueológicos.	A menos que se trate exhibiciones, que cuenten con los permisos pertinentes de la entidad pública correspondiente.	Verificar la existencia de evidencia como la documentación de políticas, reglamentos, etc. en los que se detalle información sobre las					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Gestión Cultural (C)

Apartado OHC

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
			prohibiciones o las actividades enfocadas a evitar estas actividades.					
OHC07	La Política de Sostenibilidad incluye un compromiso con la protección del patrimonio histórico, cultural y natural.	La empresa facilita la participación del visitante en las actividades culturales.	Verificar que la política incluya el compromiso con la protección del patrimonio histórico, cultural y natural.					
OHC08	Las demandas de servicios básicos de la empresa (Agua, energía, etc.) no afectan la provisión de estas necesidades a las comunidades de la zona.	Describir las fuentes de las que la empresa obtiene el agua, energía, insumos, etc.	Verificar la evidencia que compruebe que el abastecimiento de los servicios básicos de la empresa no afectan la provisión de estas necesidades a las comunidades de la zona.					
OHC09	El hotel adopta y toma acciones contra la explotación sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes.	Consultar información en los siguientes sitios http://ecpatmexico.org.mx/ http://www.unicef.org/m	Indicar ejemplos de las acciones contra la explotación sexual, comercial de niños, niñas y adolescentes					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Gestión Cultural (C)

Apartado OHC

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
		exico/spanish/index.html	que la empresa ha establecido.					
OHC10	La empresa realiza contribuciones en especie o efectivo para el desarrollo de proyectos comunitarios.	Como parte de la contribución al Desarrollo Local, la empresa debe participar o apoyar iniciativas de desarrollo de las comunidades aledañas, dejando registro de estas contribuciones.	Verificar la existencia de registros de las contribuciones.					
OHC11	La empresa identifica y selecciona productos y servicios que pueden ser proveídos por las comunidades locales.	Como parte de la Contribución al Desarrollo Local, la empresa utiliza los servicios y productos de micro, pequeñas o medianas empresas locales, prefiriendo las que son de carácter sostenible.	Verificar si la empresa cuenta con una Política de selección de productos y servicios, un listado de las empresas locales con las que están trabajando.					
OHC12	La empresa prefiere y prioriza la contratación de personal de la comunidad local en donde se tiene la	Como parte de la Contribución al Desarrollo Local, la empresa promueve la contratación y capacitación de personal	Verificar y respaldar este punto con listas de contratación y documentación que compruebe que					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Gestión Cultural (C)

Apartado OHC

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
	operación de la empresa.	local en todos los niveles de la empresa.	efectivamente los recursos humanos son de la localidad.					
OHC13	La empresa permite e incentiva la venta de artesanías y productos típicos de la región elaborados por la comunidad local.	Como parte de la Contribución al Desarrollo Local, la empresa fomenta la fabricación y compra de artesanías y otros productos locales.	Verificar la existencia de documentos relativos a procedimientos para esta acción.					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Gestión Medio Ambiental (A)

Apartado OHA

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
OHA01	La empresa lleva acabo el monitoreo y registro del consumo del agua.	El consumo del agua se mide periódicamente y existen registros de estas mediciones.	Verificar los registros documentados de las mediciones del consumo de agua.					
OHA02	La empresa reduce el consumo del agua en su operación diaria.	La empresa ha desarrollado un Plan de Reducción del consumo del agua, estableciendo metas para el ahorro de este recurso natural.	Verificar la documentación existente de este Plan de Ahorro y/o Reducción del consumo de agua. Realizar entrevistas con el personal para corroborar que se estén llevando a cabo acción en este tema.					
OHA03	La empresa utiliza dispositivos para reducir el consumo de agua en grifos, inodoros, tarjas, riego	Como parte del Plan de Reducción del consumo de agua, la empresa adopta medidas para el ahorro como por ejemplo, aeradores para	Verificar la existencia de un listado de dispositivos utilizados y hacer					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Gestión Medio Ambiental (A)

Apartado OHA

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
	de jardín, etc.	grifos, regaderas, tanques para inodoros de menor galonaje, entre otros.	una inspección en sitio para corroborarlo.					
OHA04	La empresa cuenta con un programa de mantenimiento preventivo y supervisiones regulares para evitar el desperdicio de agua.	Como parte del Plan de Reducción del consumo de agua, la empresa cuenta con un Programa de Mantenimiento Preventivo, documentado y calendarizado, para evitar fugas.	Verificar la existencia documental de este Programa de Mantenimiento Preventivo, y de actividades y acciones realizadas.					
OHA05	La empresa da a conocer a los clientes y empleados de las acciones para reducir el consumo de agua.	Como parte del Plan de Reducción del consumo de agua, la empresa cuenta con rotulación e información ubicada estratégicamente para promover que los clientes y empleados participen de las acciones de uso sostenible del agua.	Verificar que los rótulos e información del programa de reducción de agua se encuentran tanto en las áreas públicas como operativas del hotel.					
OHA06	La empresa cuenta	El consumo de energía	Verificar la					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Gestión Medio Ambiental (A)

Apartado OHA

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
	con medidores para monitorear el consumo de la energía eléctrica.	eléctrica se mide periódicamente y existe un registro de los resultados.	existencia de medidores y documentación que compruebe el registro de los consumos.					
OHA07	La empresa reduce el consumo de energía eléctrica.	La empresa ha desarrollado un Plan de Reducción del consumo de energía eléctrica, estableciendo metas de uso y reducción.	Verificar la existencia de un Plan de Reducción documentado.					
OHA08	La empresa utiliza fuentes de energía alternativa en sus instalaciones.	Como parte del Plan de Reducción del consumo de energía eléctrica, la empresa adopta medidas para el ahorro como por ejemplo, la instalación de energías alternativas (paneles solares, fuentes eólicas, hídricas, geotérmicas, etc.)	Verificar la existencia de un listado de dispositivos utilizados y hacer una inspección en sitio para corroborarlo.					
OHA09	La empresa implementa acciones para el máximo	Como parte del Plan de Reducción del consumo de energía eléctrica, la empresa	Describir las acciones que la empresa lleva a					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Gestión Medio Ambiental (A)

Apartado OHA

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
	aprovechamiento de la luz natural en las instalaciones.	adopta medidas para el máximo aprovechamiento de la luz natural.	cabo para el aprovechamiento de la luz natural.					
OHA10	La empresa utiliza dispositivos para reducir el consumo de la energía eléctrica.	Como parte del Plan de Reducción del consumo de energía eléctrica, la empresa adopta medidas para el ahorro como por ejemplo, la instalación de dispositivos para reducir el consumo de energía eléctrica (Bombillos eficientes de bajo consumo, sistemas de apagado automático "Timers", reductores de intensidad "Dimmers", etc.)	Elaborar un listado de las áreas en donde se aplican estos dispositivos y de los dispositivos para la reducción de energía eléctrica utilizados.					
OHA11	La empresa utiliza la ventilación natural, la reflexión de luz y calor, la sombra u otros medios pasivos para obtener un ambiente agradable.	Como parte del Plan de Reducción del consumo de energía eléctrica, la empresa adopta medidas para el ahorro como por ejemplo, la reflexión de la luz y el calor, la sombra, ventilación natural, etc.	Verificar la forma en que la empresa lleva acabo el aprovechamiento de estas técnicas para la reducción del consumo de la energía eléctrica.					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Gestión Medio Ambiental (A)

Apartado OHA

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
OHA12	La empresa cuenta con un programa de mantenimiento preventivo y supervisiones regulares para minimizar el consumo de la energía eléctrica.	Como parte del Plan de Reducción del consumo de energía, la empresa cuenta con un Programa de Mantenimiento Preventivo, documentado y calendarizado.	Verificar la existencia documental de este Programa de Mantenimiento Preventivo, y de actividades y acciones realizadas.					
OHA13	La empresa no fomenta ni permite el consumo, venta, tráfico o exhibición de especies silvestres.	Con excepción de que las especies sean parte de un programa de crianza y/o reproducción legalmente establecido y cuente con todos los permisos para tener actividades de criadero, vivero o plantaciones autorizadas.	Verificar la existencia de documentación, rotulación u otro tipo de pruebas que demuestren que la empresa no permite estas actividades, reforzar con entrevistas al personal.					
OHA14	La empresa no mantiene animales en	Con excepción de los zocriaderos, por acciones de	Asegurarse que en las instalaciones no					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Gestión Medio Ambiental (A)

Apartado OHA

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
	cautiverio.	rescate o reintroducción, conformes con la ley y las buenas prácticas de manejo.	se encuentran animales en cautiverio.					
OHA15	La empresa no permite la alimentación a especies silvestres.	La empresa evita la alimentación artificial de animales silvestres, excepto vía la siembra de plantas hospederas o alimenticias.	Verificar la existencia de bebederos, alimentaderos, comida colocada en lugares específicos, así como verificar que existan rótulos y/o información relativa a que la empresa no permite la alimentación a especies silvestres en sus instalaciones.					
OHA16	La empresa apoya la conservación y/o manejo de algún área	Existe evidencia del apoyo de la Empresa para la conservación y/o	Verificar la existencia de documentación o					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Gestión Medio Ambiental (A)

Apartado OHA

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
	natural.	mantenimiento de alguna área natural, ya sea estatal o privada.	evidencia para comprobar que la Empresa apoya a la conservación de un área natural.					
OHA17	La empresa cumple con las disposiciones del área natural protegida para la realización de las actividades turísticas.	Cumplir con el trámite CNANP-00-01-04 autorización para realizar actividades dentro de ANP, cumplimiento con lo dispuesto en el Derecho de creación, programa de manejo, LGEEPA, Reglamento de LGEEPA en materia de ANP's y demás ordenamientos jurídicos aplicables.	Debe de contar con el documento de autorización correspondiente emitido por la CONANP para la realización de la actividad y el documento de planeación acorde a la normatividad existente.					
OHA18	La empresa cuenta con un Plan de Manejo de Residuos Sólidos.	Consultar el Reglamento de la Ley para la Prevención y la Gestión integral de los residuos del Estado de Quintana Roo.	Verificación del documento del Plan de Manejo de Residuos sólidos urbanos.					
OHA19	La empresa toma	Limitar la compra, venta e	Verificar el listado					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Gestión Medio Ambiental (A)

Apartado OHA

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
	acciones para reducir los desechos que produce.	internación al área total del proyecto de productos empacados como: Unicel, PET, empaques de aluminio y en general envases y empaques de lenta degradación.	de compras y proveedores. Inspección Visual.					
OHA20	El almacenamiento temporal de los residuos sólidos urbanos de la empresa cuenta con botes con tapa y no tienen contacto con el suelo.	Consultar el Reglamento de la Ley para la Prevención y la Gestión integral de los residuos del Estado de Quintana Roo.	Inspección visual.					
OHA21	La empresa cuenta con un programa de capacitación sobre el manejo de los residuos sólidos urbanos.	Como parte del programa de manejo de residuos sólidos urbanos la Empresa debe de tener un programa de capacitación sobre educación ambiental para el manejo de los mismos. Consultar el Reglamento de la Ley para la Prevención y la Gestión	Documentos que acrediten el programa de capacitación y/o la lista de asistencia del personal a los talleres.					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Gestión Medio Ambiental (A)

Apartado OHA

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
		integral de los residuos del Estado de Quintana Roo.						
OHA22	La empresa implementa un plan de manejo de los residuos peligrosos generados.	Consultar el artículo 31 de la Ley General para la prevención y Gestión Integral de los Residuos.	Inspección Visual.					
OHA23	La empresa reaprovecha los residuos orgánicos en composta u otros.	Los desechos orgánicos producidos por la empresa, son utilizados en algún programa de manejo, como el compostaje, fabricación de abono, cobertura para alimentos de animales domésticos y otros.	Inspección visual de patios, pozos y botes composteros.					
OHA24	La empresa aplica por lo menos algún método para el tratamiento de aguas residuales (TAR).	Para el TAR se cuenta con al menos uno de los siguientes sistemas: fosa séptica, canales de biofiltrado, laguna de estabilización, filtros intermitentes de arena y lecho de hidrófitas o algún otro método, cumpliendo con la	Documentos emitidos por las autoridades, que acrediten que se ha realizado la investigación.					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Gestión Medio Ambiental (A)

Apartado OHA

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
		normatividad vigente. Consultar el Apéndice C. de la <i>NMX- AA- 133- SCFI- 2006.</i>						
OHA25	La empresa aprovecha las aguas pluviales.	La empresa ha tomado las medidas para manejar y evacuar las aguas de lluvia de tal forma que se evita la erosión, lavado de los suelos, inundación de terrenos vecinos y otros impactos ambientales.	Describir las medidas que la empresa ha tomado para el aprovechamiento de las aguas pluviales.					
OHA26	La empresa adopta medidas para minimizar las emisiones de gases, aerosoles contaminantes, ruidos desagradables y olores fuertes.	La empresa evita la compra de materiales tóxicos para la salud de las personas y el ambiente (Ej. Aerosol con CFC, pinturas con plomo, etc.)	Verificar la ausencia de materiales tóxicos para la salud de las personas y del medio ambiente en las áreas de almacenamiento y/o bodegas.					
OHA27	La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos	Los productos de limpieza y cosméticos que utiliza la empresa son biodegradables.	La empresa debe contar con las cartas de					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Gestión Medio Ambiental (A)

Apartado OHA

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
	biodegradables.		biodegradabilidad y fichas técnicas de los productos que utilizan.					
OHA28	La empresa no contamina el suelo.	La empresa cuenta con un programa de prevención y mitigación de derrames de combustibles y otros derivados del petróleo y así evitar la contaminación del suelo con sustancias tóxicas persistentes.	Inspección visual en las áreas de almacenamiento y operación de este tipo de sustancias.					
OHA29	La empresa cuenta con un programa de Educación Ambiental.	La empresa realiza acciones concretas de educación ambiental y cuenta con un Plan de capacitación anual en el cual se tocan temas relacionados con el cuidado del Medio Ambiente y otros temas enfocados a las comunidades cercanas, clientes, empleados y propietarios.	Verificar que exista un programa de educación ambiental por escrito, así como evidencia de las charlas ya impartidas como listas de asistencia, fotografías y reforzar esta información con					



Herramienta:	Operación Hotelera (OH)
Tema:	Gestión Medio Ambiental (A)

Apartado OHA

	CRITERIO	DEFINICION DEL CRITERIO	MEDIO DE VERIFICACION	SI	NO	N/A	PARC.	OBSERVACIONES
			entrevistas al personal.					
OHA30	La empresa fomenta el comportamiento responsable de los visitantes.	La empresa informa a los visitantes sobre la política de NO extracción de flora y fauna, regulaciones que rigen las áreas protegidas y sitios de patrimonio, se les da a conocer el Código de conducta aplicables en las áreas naturales, comunidades y sitios arqueológicos.	Verificar de que manera la empresa brinda esta información al cliente.					
OHA31	La empresa tiene identificadas las especies de flora y fauna que existen en las instalaciones.	Se cuenta con rotulación que oriente y eduque tanto a clientes como a empleados en las principales especies de plantas, estas cuentan con el nombre local, el nombre científico y sus características.	Verificar la existencia de los rótulos. Inspección Visual.					



Anexo 1. Capacidad de carga turística

NMX-AA-133-SCFI-2006

Apéndice Normativo

1. Marco general.

1.1 El interesado deberá contar con la determinación de la capacidad de carga turística para el área total del proyecto.

1.2 La definición de la capacidad de carga turística deberá formar parte de la estrategia de planificación del interesado y ser integrado en el documento de planeación del Proyecto Ecoturístico.

1.3 El interesado podrá adoptar la metodología idónea de acuerdo a las necesidades y problemáticas del sitio siempre y cuando considere al menos los siguientes criterios:

- Análisis de las actividades desarrolladas en el área total del proyecto.
- Análisis de los objetivos del proyecto.
- Análisis de la condición del área total del proyecto.
- Análisis de la zonificación establecida.
- Identificación de los factores y características que influyen en cada área total del proyecto.

1.4 Para la determinación de la capacidad de carga turística de un proyecto existente se deberá contar con datos estadísticos de afluencia y en caso de no contarse con esta información, deberá considerarse un número factible lo más apegado a la afluencia histórica. En todo caso deberá llegarse a un valor numérico, considerando los indicadores que se seleccionen por su aplicabilidad para lo cual se presenta, a manera de apoyo, la siguiente tabla:

Tabla 1.- Indicadores de capacidad de carga de Turismo Sostenible (OMT)

Indicador	Medida específica
Protección del sitio	Categorías de protección conforme a la UICN.
Stress	Nº de visitantes /sitio/año/meses de temporada alta.
Intensidad de uso	Personas/ha en temporada alta.
Impacto social	Visitas a comunidades locales vecinas por los turistas en temporada alta.
Control del desarrollo	Existencia de procedimientos o controles formales para monitorear el medio ambiente o medidas para controlar la densidad de uso.
Manejo de aguas residuales	Porcentaje de tratamiento respecto al volumen necesario de tratamiento (se pueden incluir indicadores adicionales sobre los límites permisibles conforme a la capacidad instalada).
Proceso de planeación	Existencia de planes regionales organizados (incluye los componentes turísticos).
Ecosistemas críticos	Numero de especies listadas en la NOM-059-SEMARNAT-2001.
Satisfacción del visitante	Grado de satisfacción del visitante (basado en un cuestionario).
Satisfacción de la población local	Grado de satisfacción de la comunidad local (basado en un cuestionario).



TABLA 2.- Clasificación de indicadores por factor. pnud/ corporación nacional forestal chilena.

Factor	Indicador
Erodabilidad	Presencia de cárcavas y zanjas eventualmente.
	Perdida del horizonte orgánico del suelo.
	Inestabilidad mecánica de laderas.
	Cambio en los patrones de escorrentía superficial.
Compactación	Perdida de la capacidad regenerativa de la vegetación.
	Perdida de las características orgánicas del suelo (fertilidad).
	Aumento de escurrimiento de aguas de lluvia.
	Perdida de la Capacidad de infiltración.
	Presencia de pozas y fuentes de anegamiento.
Contaminación de suelos	Presencia de basuras de biodegradables y no biodegradables.
	Presencia de materiales de construcción.
	Presencia de restos de fogata.
	Derrames de combustibles.
	Descarga de detergentes.
Contaminación en cuerpos de agua	Cambios en el oxígeno disuelto, Ph, conductividad, DBO.
	Presencia de residuos sólidos y otros contaminantes.
	Aumento de la turbidez del agua.
	Presencia de grasas de aceites.
Flora	Uso de espacios para acampado, fogatas y otros servicios.
	Aumento de senderos laterales asociados a un sitio de visita.
	Apertura de sendas o veredas de penetración no programadas.
	Alteración alrededor de sitios de visita (pisoteo e ingreso de vehículos).
	Perdida por incendios.
Fauna	Disminución de la frecuencia de encuentros o avistamientos de especies silvestres.
	Introducción y/o aumento de especies exóticas.
	Alteración de hábitat, madrigueras, nidos y refugios.
	Observación directa de conductas incorrectas de los visitantes (caza, captura, ahuyentamiento y alimentación).
	Presencia y aumento de mortalidad de especies de fauna.



Anexo 2. Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales

NMX-AA-133-SCFI-2006

Apéndice Normativo

El presente apéndice presenta diferentes alternativas tecnológicas de disposición de excretas y tratamiento de aguas aplicables a las condiciones del medio rural.

Las alternativas de tratamiento para pequeñas comunidades pueden ser definidas de acuerdo al tipo de energía y los recursos que se utilizan para la descomposición de la materia orgánica en sistemas naturales y sistemas electromecánicos; y de acuerdo al lugar donde se da el tratamiento como sistemas in situ y sistemas fuera del sitio.

Los primeros optimizan los fenómenos de descomposición aeróbica y anaeróbica realizados por microorganismos del agua y del suelo, las plantas unicelulares y vasculares, con intervención nula o mínima de energía electromecánica. El uso de estos sistemas requiere la disponibilidad de agua dentro de la casa-habitación y el uso de baños con descarga de agua o de arrastre hidráulico, así como la disponibilidad de un sistema de drenaje superficial de baja presión y de diámetro pequeño para su tratamiento fuera de la comunidad.

Los sistemas electromecánicos utilizan la energía eléctrica para generar oxígeno y/o accionar dispositivos de bombeo, mezcla, rotación, dosificación y de control de equipos. Requiere el uso de instalaciones de concreto o prefabricada para llevar a cabo procesos físicos biológicos de depuración del agua y de tratamiento y disposición de lodos residuales. Estos sistemas demandan el uso de sistemas de alcantarillado, aunque existen sistemas prefabricados para casas individuales para tratamiento en el sitio.

En este sentido los criterios básicos para la selección de las tecnologías de saneamiento son:

- Que sean de bajo costo de inversión, operación, mantenimiento y que requieran un mínimo de personal calificado para operarlos.
- Que sean accesibles al nivel sociocultural de la población y efectivo para mejorar las condiciones ambientales de la localidad.
- Flexibilidad para funcionar como sistemas de tratamiento en el sitio o incluso para comunidades que cuente o puedan costear una red de conexión comunitaria.

A continuación se desarrolla brevemente algunas tecnologías de excretas y tratamientos de aguas residuales.

En cada proceso se incluye una ficha técnica con introducción, objetivos, descripción, ventajas y desventajas, diseño y dimensionamiento de las unidades.

1. Tanque Séptico.

La acción séptica o septización es un proceso biológico natural en el que las bacterias u otras formas vivas microscópicas en ausencia de oxígeno transforman la materia orgánica a materiales pocos oxidados que son los productos de degradación entre ellos metano, anhídrido carbónico, nitritos y nitrato.



Objetivo.

El acondicionamiento de aguas negras para que se puedan infiltrar con mayor facilidad en el subsuelo y cuando sea el caso como pre tratamiento para arreglos formados para varios sistemas.

Para proporcionar esta protección, el tanque séptico debe cumplir con tres funciones:

- Eliminación de sólidos,
- Tratamiento biológico,
- Almacenamiento de lodos.

Ventajas y desventajas.

Ventajas:

- Debido a que no tienen partes mecánicas, necesitan muy poco mantenimiento y un grado reducido de atención.
- Flexibilidad y adaptabilidad a una amplia variedad de necesidades en la disposición de los desechos de cada vivienda.
- Puede tratar cualquier agua residual doméstica como la procedente de baños y cocinas, sin riesgo de alterar su funcionamiento normal.
- La cantidad de lodo generado durante su operación es poco significativa.

Desventajas:

- Requieren de la existencia de abastecimiento de agua por tuberías.
- Son más caros que otros sistemas de tratamiento in situ.
- Necesitan un suelo con área suficiente y de naturaleza permeable que permita la absorción del efluente.

Descripción.

Un tanque séptico es un depósito impermeable, de escurrimiento continuo y forma rectangular o cilíndrica que recibe, además de la excreta y agua residual proveniente de los inodoros, aguas grises de origen doméstico. Su construcción es generalmente subterránea y puede hacerse de piedra, ladrillo, hormigón u otro material resistente a la corrosión.

Los sistemas sépticos constan básicamente de dos partes:

- Tanque séptico, elemento donde se desarrollan los procesos de sedimentación y anaeróbico.
- Una instalación para oxidar el efluente del tanque séptico, generalmente se emplean campos de infiltración, cámaras de oxidación o pozos de absorción.

El primer paso es determinar la generación media diaria de agua residual, esto depende de la población y de la cantidad de agua que se consume por término medio en la región de que se trate. Se recomienda que la



capacidad mínima del tanque sea 1,893 litros. En cuanto al límite superior para el uso de tanques sépticos se recomienda que el caudal máximo a tratar sea 37 850 litros/día.

Lagunas de estabilización.

Como una alternativa de la descarga directa a un cuerpo receptor que generalmente requiere el cumplimiento de una calidad que sólo pueden ofrecer las tecnologías de alto costo, los países desarrollados han implementado las lagunas de estabilización como tecnologías de tratamiento de aguas residuales de bajo costo, han probado su factibilidad de utilización, sobre todo en lugares como climas cálidos o semicálidos.

De acuerdo a su contenido de oxígeno, las lagunas de estabilización se clasifican como:

- Anaerobias / Ausencia de oxígeno (O_2) en todo el estanque, proceso de biodegradación con microorganismos anaerobios.
- Facultativas/ Presencia de O_2 en la superficie de la masa líquida, ausencia de O_2 en el fondo de la laguna, proceso con microorganismos aeróbicos, anaeróbicos y facultativos.
- Aeróbicos/ Presencia de O_2 en toda la masa líquida, proceso con microorganismos aeróbicos.

En función del lugar que ocupan con relación a otros procesos, las lagunas se agrupan como:

- Primarias o de aguas residuales crudas.
- Secundarias si reciben efluentes de otros procesos de tratamiento.
- De maduración si su propósito es disminuir el número de organismos de patógenos.

De acuerdo con el propósito del tratamiento de las aguas residuales, estos sistemas se clasifican en:

- Lagunas para remoción de sólidos y carga orgánica.
- Lagunas para remoción de microorganismos patógenos (de maduración, de pulimento o de oxidación).
- Lagunas para criterios múltiples de calidad del efluente.

En relación a la secuencia de las unidades pueden clasificarse en:

- Lagunas en serie
- Lagunas en paralelo

Con respecto a las condiciones de descarga en:

- Lagunas de descarga continúa.
- Lagunas de retención completa.
- Lagunas de regulación o descarga controlada.



Objetivos.

Los principales objetivos del tratamiento mediante lagunas de estabilización son los siguientes:

- Reducción de la materia orgánica.
- Minimizar la descarga de organismos patógenos e indicadores.
- Remoción de nutrientes.
- Reuso del efluente tratado.

Ventajas y Desventajas.

Ventajas.

- Son un proceso sencillo que no requiere del personal altamente capacitado para su operación y mantenimiento.
- Es probable que el proceso de tratamiento que presenta menos problemas, siempre y cuando se asegure un mínimo de atención a su operación y mantenimiento.
- Tienen los menores costos de capital, construcción, operación y mantenimiento que cualquier otro proceso de tratamiento a nivel secundario.
- No requieren de equipo de alto costo.
- Requieren de poca energía eléctrica (bombeo de agua residual).
- Entregan efluentes de calidad igual o superior algunos procesos convencionales de tratamiento.
- Tiene capacidad amortiguadora para las variaciones en las cargas hidráulicas y orgánicas.
- Son duraderas y fáciles de operar.
- Ofrecen altas eficiencias en la remoción de microorganismos patógenos.
- Presentan pocos problemas en el manejo y disposición de lodos.
- Aplicación del agua tratada para reúso en agricultura y acuicultura.
- En climas cálidos tienden a ser más eficientes.

Desventajas:

- Requieren de extensas áreas de terreno área de su ubicación.
- En lagunas anaerobias existe la potencialidad de proliferación de olores desagradables en caso de existir alta carga orgánica mayor que la carga de diseño y sulfatos mayores a 500mg/l.
- Pueden contaminar el manto freático.
- Pueden entregar un efluente con gran cantidad de sólidos suspendidos.
- Requieren de una ubicación lejana a la población.
- En climas fríos tienden a ser menos eficientes.



Descripción.

Existen pocos trabajos rigurosos para determinar el tamaño y forma óptima de la laguna. La más común es la rectangular ya que proporciona una distribución más uniforme de la carga orgánica que las lagunas con forma circular o de forma irregular con relaciones largo-ancho de 2 ó 3 a 1 que evitan la formación de bancos de lodo cercanos a la entrada.

Los requerimientos básicos que determinan el diseño de un sistema lagunar son:

- Gasto de diseño
- Características de las aguas residuales a tratar.
- Temperatura y evaporación neta.
- Constantes de remoción de materia orgánica, coliformes y nemátodos intestinales.
- Disponibilidad y características del terreno.



Anexo 3.- Marco Regulatorio

La Secretaría de Medio Ambiente, Recursos Naturales y Pesca, SEMARNAP, es la responsable de diseñar y ejecutar las políticas ambientales del país con base en la participación social. También es responsable de establecer las normas y estándares para la conservación y uso de los recursos naturales renovables. La DGAERN del INK, es la instancia facultada para establecer esta normativa.

En el caso de las áreas naturales protegidas, las normas están orientadas a garantizar la integridad del área y cumplir con lo estipulado en la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente y los objetivos del decreto de establecimiento del área.

Para el manejo de las áreas que están bajo su encomienda, el Sistema Nacional de áreas Naturales Protegidas (SINAP), cuenta con diversos instrumentos regales y de planeación. La autoridad normativa puede, según se establece en los decretos federales de cada una de las áreas, crear acuerdos de coordinación, convenios de concertación y contratos para cumplir con los objetivos de manejo, conservación y uso sustentable de los recursos naturales, planteados en los programas de manejo.

La normativa de una Reserva establece las modalidades y restricciones de uso de los recursos naturales dentro de esta. Las estrategias diferenciales de uso del suelo se definen con base en la zonificación del área.

Listado inductivo y no limitativo de Leyes, Normas y Reglamentos de aplicación.

El listado se estructura en seis áreas, en materia de: Biodiversidad, Sociocultural y económico, Control de contaminantes, Energía, Agua y Actividades turísticas.

BIODIVERSIDAD

Leyes Federales:

- Ley Agraria
- Ley Federal de Variedades Vegetales
- Ley General de Cambio Climático
- Ley General de Vida Silvestre.
- Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente (LEGEEPA).

Normas Federales:

- Norma Oficial Mexicana NOM-022-SEMARNAT.
- Norma Mexicana NMX-AA-133-scfi-2006, Requisitos y Especificaciones de Sustentabilidad del Ecoturismo.
- Norma Oficial Mexicana NOM-059-SEMARNAT, Protección ambiental-Especies Nativas de México de Flora y Fauna Silvestres-Categorías de riesgo y especificaciones para su inclusión, exclusión o cambio-Lista de especies en riesgo.
- Norma Mexicana NMX-SSA-14004-IMNC-2004. Sistema de gestión ambiental - Directrices generales sobre principios, sistemas y técnicas de apoyo.



Leyes Estatales:

- Ley de Acción de Cambio Climático en el Estado de Quintana Roo
- Ley del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Vida Silvestre para el Estado de Quintana Roo.
- Protección y Bienestar Animal del Estado de Quintana Roo.
- Ley forestal del estado de Quintana Roo.
- Ley de quemas y protección de incendios forestales del Estado de Quintana Roo.
- Reglamentos Federales, Estatales y Municipales:
- Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Prevención y Control de la Contaminación de la Atmósfera.
- Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de impacto ambiental.
- Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Áreas Naturales Protegidas.
- Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Ordenamiento Ecológico.
- Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes.
- Reglamento de la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente en Materia de Auditoría Ambiental.
- Reglamento de ecología y gestión Ambiental del Municipio de Felipe Carrillo Puerto. Quintana Roo.
- Reglamento de Ecología del Municipio de Tulum.

SOCIOCULTURAL Y ECONOMICO

Leyes federales:

- Ley de Desarrollo Rural Sustentable
- Ley de la Comisión nacional de los Derechos Humanos
- Ley de la Comisión Nacional para el Derecho de los Pueblos Indígenas
- Ley Federal de Protección al Consumidor
- Ley Federal para el fomento de la Microindustria y Actividades Artesanales
- Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas
- Ley General de asentamientos humanos
- Ley Federal para la Igualdad entre Hombres y Mujeres
- Ley General para Inclusión de Personas con Discapacidad (LGIPD)
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
- Criterios de proyecto de Arquitectura para la Accesibilidad de las Personas con Discapacidad (IMSS)
- Ley General de Derechos lingüísticos de los Pueblos Indígenas



- Ley General de Desarrollo Social
- Ley General de Salud
- Ley General de Turismo

Normas Federales:

- Normas para la accesibilidad de las personas con discapacidad (IMSS)

Leyes estatales:

- Ley de Asentamientos Humanos del Estado de Quintana Roo
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo
- Ley de Turismo del Estado de Quintana Roo
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Quintana Roo
- Reglamento de Ley de Fomento a las Actividades realizadas por las Organizaciones Civiles para el Estado de Quintana Roo.
- Ley del Patrimonio del Estado de Quintana Roo
- Ley de Justicia Indígena del Estado de Quintana Roo
- Ley de Derechos, Cultura y Organización Indígena del Estado de Quintana Roo
- Ley de Protección, Conservación y Restauración del Patrimonio Histórico, Cultural y Artístico del Estado de Quintana Roo
- Ley de Salud del Estado de Quintana Roo
- Ley de Protección y Desarrollo Integral para personas con Discapacidad del Estado de Quintana Roo.

Reglamentos:

- Reglamento del Patrimonio del Estado de Quintana Roo.
- Reglamento de Construcción del Municipio de Tulum.
- Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Tulum.
- Reglamento interior de la Dirección General de Desarrollo Social del Municipio de Tulum
- Reglamento municipal de Turismo del Municipio de Felipe Carrillo Puerto.
- Programa de desarrollo Urbano (PDU) José María Morelos.
- Programa de Desarrollo Urbano (PDU) Tulum.
- En la fecha en que se redacta y publica ésta guía, en el Municipio de Felipe Carrillo Puerto, está en fase de Anteproyecto el Programa de Desarrollo Urbano (PDU)¹.
- Naciones Unidas. Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Organización Mundial de Turismo (OMT). Resolución A/RES/492(XVI)/10, "Hacia un turismo accesible para todos" 2005.

¹ Marzo 2013.



CONTROL DE CONTAMINANTES

Leyes federales:

- Ley General para la prevención y gestión Integral de los residuos

Normas Federales:

- Norma Mexicana NOM-081-SEMARNAT.
- Norma Oficial Mexicana NOM-161-SEMARNAT.
- Norma Oficial Mexicana NOM-052-SEMARNAT.
- Norma Oficial Mexicana NOM-002-SEMARNAT.
- Norma Oficial Mexicana NOM-003-SEMARNAT.
- Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEMARNAT.
- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SEMARNAT.
- Norma Oficial Mexicana NOM-006-CONAGUA.

Leyes estatales:

- Ley para la prevención y la gestión integral de residuos del estado de Quintana Roo

Reglamentos:

- Reglamento de protección civil del municipio de Felipe Carrillo Puerto
- Acuerdo nº49 de basuras de Tulum

ENERGIA

Leyes federales:

- Ley de Energía para el campo
- Ley de comisión regulatoria de Energía
- Ley del servicio público de Energía Eléctrica
- Ley para el aprovechamiento de energías renovables y el financiamiento de la transición energética
- Ley para el aprovechamiento sustentable de la energía
- Ley para el desarrollo de la competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa.
- Norma Oficial Mexicana NOM-001-SEDE.
- Norma Oficial Mexicana NOM-002-SEDE.
- Norma Oficial Mexicana NOM-003-ENER.
- Norma Oficial Mexicana NOM-005-ENER.
- Norma Oficial Mexicana NOM-017-ENER.
- Norma Oficial Mexicana NOM-015-ENER.
- Norma Oficial Mexicana NOM-020-ENER.

AGUA

Leyes federales:

- Ley de aguas nacionales (LAN).
- Norma Oficial Mexicana NOM-003-CONAGUA.
- NOM-005-CONAGUA.



- NOM-008-CONAGUA.
- NOM-009-CONAGUA.
- NOM-010-CONAGUA.

Leyes estatales:

- Ley de agua potable y Alcantarillado del Estado de Quintana Roo.
- Ley de Cuotas y Tarifas para los Servicios Públicos de Agua Potable y Alcantarillado, Tratamiento y Disposición de Aguas Residuales del Estado de Quintana Roo.

Actividades Turísticas.

- Requisitos mínimos de seguridad a que deben sujetarse las operadoras de buceo para garantizar la presentación del servicio - NOM-05-TUR-2003
- Requisitos mínimos de información, higiene y seguridad que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de campamentos. - NOM-06-TUR-2009
- Elementos a que deben sujetarse los guías generales y especializados en temas o localidades específicas de carácter cultural - NOM-08-TUR-2002
- Elementos a que deben sujetarse los guías especializados en actividades específicas. - NOM-09-TUR-2002
- Requisitos de seguridad, información y operación que deben cumplir los prestadores de servicios turísticos de Turismo de Aventura - NOM-011-TUR-2001
- Para regular las actividades de pesca deportiva recreativa en las aguas de jurisdicción federal de los Estados Unidos Mexicanos.- NOM-017-PESC-1994
- Procedimiento para determinar las épocas y zonas de veda para la captura de las diferentes especies de la flora y fauna acuáticas de aguas de jurisdicción federal de los estados unidos mexicanos.- NOM-009-PESC-1993
- Balsas salvavidas auto inflables, especificaciones y requisitos.- NOM-010-SCT4-1994

Por último, con la intención de que la consulta al marco normativo sea siempre vigente a continuación se indican las ligas de descarga donde todas las leyes, normas y reglamentos podrán ser visualizadas y descargadas en su última versión:

Las leyes y normas de aplicación a nivel Federal: <http://www.diputados.gob.mx>

Las leyes y normas de aplicación a nivel Estatal: <http://www.congresoqroo.gob.mx/>

Reglamentos y acuerdos en el Municipio de Felipe Carrillo Puerto:

<http://www.felipecarrillopuerto.gob.mx/>

Reglamentos y acuerdos en el Municipio de José María Morelos:

www.josemariamorelos.gob.mx/

Reglamentos y acuerdos en el Municipio de Tulum: www.tulum.gob.mx/



Anexo 4. Ubicación y Características físicas de la Reserva de la Biosfera de Sian Ka'an

Ubicación de la Reserva de la Biosfera de Sian Ka'an.

Sian Ka'an se ubica en los municipios de Felipe Carrillo Puerto, Cozumel y Solidaridad. Sus límites se hicieron coincidir con fronteras naturales siempre que esto fue posible dentro de la uniformidad topográfica de la Península. El límite oriental es el Mar Caribe, y abarca las dos grandes bahías y la barrera de arrecifes, hasta la profundidad de 50 m en la plataforma continental. Al suroeste los linderos son el límite de los marismas con las selvas subperenifolias y al sur la línea divisoria de los municipios de Felipe Carrillo Puerto y Othon P. Blanco (19°05'00"). Al norte (20°06'00") y noroeste los límites son políticos, marcados por los linderos de los ejidos Pino Suárez y Chunyaxche. Felipe Carrillo Puerto es la población más importante de la región con menos de 20,000 habitantes. Se localiza a 25 km de los límites occidentales de la Reserva. La descripción exacta de las poligonales de la Reserva se encuentra en el decreto correspondiente publicado en el Diario Oficial de la Federación.

1. Características físicas

1.1. Fisiografía y topografía

El estado de Quintana Roo ocupa la porción oriental de la península de Yucatan. Su superficie terrestre abarca 50,840 km², de las cuales la Reserva de la Biosfera Sian Ka'an representa el 10%. Desde el punto de vista biogeográfico, Sian Ka'an forma parte de la provincia de la península de Yucatan, en la región Caribeña y dentro de la región Neotropical (Rzedowski, 1978). Las subdivisiones de esta provincia son inciertas, aunque sobre la base de la distribución de la vegetación se pueden distinguir dos porciones; una más seca, con bosque tropical caducifolio y bosque espinoso, en el noroeste de la península y otra más húmeda en el resto de la península. En esta última se ubica Sian Ka'an.

1.2. Geología

La península de Yucatán es una área de formación reciente, ya que emergió a fines del terciario. Sian Ka'an se sitúa en la franja más joven de la Península, con la mayor parte de sus terrenos emergidos en el cuaternario hace menos de 2 millones de años. Las zonas de marismas son más jóvenes que las zonas más altas y secas ocupadas por las selvas. Si la placa geológica en la que se asienta Sian Ka'an continúa emergiendo, las bahías se convertirán en marismas. Algunos autores sostienen que el levantamiento de la placa no ha sido continuo sino que paso alternadamente por periodos de hundimiento. Quintana Roo es parte de una planicie de origen marino, formada por rocas sedimentarias de la Era Cenozoica (Plioceno a Pleistoceno). Las rocas dominantes son calizas granulosas, que le dan a la península su relieve característico. El estado es plano, de poca pendiente con dirección sur-norte. Su altura máxima es de 310 m.s.n.m. hacia Xpujil.

La barrera arrecifal constituye un ambiente donde la actividad biológica debida a los corales está dando lugar a la formación de una estructura geológica. La barrera de arrecifes de Sian Ka'an, con



cerca de 110 km de longitud, forma parte de la segunda cadena arrecifal más larga del mundo. Los arrecifes disminuyen la energía del oleaje marino, que puede llegar a ser muy destructivo por los huracanes, y dan lugar a las aguas tranquilas de las bahías, donde la sedimentación de material calcareos es muy pronunciada. Ambos factores permiten la implantación y desarrollo de los manglares en las costas.

1.3. Edafología

En el estado predominan las redzinas rojas, con manchones aislados de litosoles y regosoles. En el norte hay una franja de aridisoles. Los principales tipos de suelos de acuerdo con la terminología maya son: Tsek'el en las partes altas y laderas con buen drenaje; K'ankab al pie de las elevaciones, donde el drenaje no es total y Ak'alche en la partes bajas, con mal drenaje.

Los suelos en Sian Ka'an son generalmente más pobres que los del resto de la Península; son también más jóvenes y poco evolucionados, pedregosos, someros, fácilmente degradables y con potencial forestal. Dentro de la clasificación de FAO (1974), dichos suelos corresponden a los tipos litoral y rendzina. El subsuelo está íntegramente formado por calizas blancas, arenosas, llamadas saskab, no mineralizadas, que por intemperismo se endurecen y forman places en la superficie conocidas como lajas. Entre las lajas la vegetación ha abierto oquedades, y aportado capes delgadas de materia orgánica.

La formación de un horizonte arcilloso es común en suelos antiguos, horizonte que aflora cuando las quemadas o la intemperie destruyen la capa de suelo negro, dando lugar a los suelos rojos de los tipos Chac-luum o K'ankab. Todos ellos son suelos para los que se reportan deficiencias en Mn y K. Solamente en los bajos, y debido al arrastre coluvial desde zonas más altas, se forman suelos profundos, pero de textura muy fina y por tanto inundables, pesados, llamados Ak'alches, que pueden secarse y agrietarse durante la época de secas. Los suelos inundables de las marismas, tipo "margas" y "de turbera", descansan igualmente sobre la roca calcárea y han sido poco estudiados.

1.4. Hidrología

No hay corrientes superficiales en Quintana Roo, con excepción del río Hondo, que lo separa de Belice. El agua de lluvia se filtra y da origen a las corrientes subterráneas que se manifiestan en los múltiples cenotes, lagunas y aguadas en todo el estado.

El agua de lluvia se filtra a través del sustrato poroso y corre lentamente bajo la superficie en dirección SW-NE (UNAM, 1980). El nivel freático es muy cercano a la superficie. Se encuentra como máximo a 8 m y en las partes más bajas puede aflorar formando lagunas someras, o bien zonas inundables durante las lluvias. La superficie inundada a finales de la temporada lluviosa es superior al 70% en la parte terrestre. En la época seca un 20% de esta permanece inundada y corresponde a las zonas de manglar chaparro donde la concentración salina es elevada. La permeabilidad del sustrato determina la inexistencia de ríos y corrientes superficiales, salvo en aquellos lugares muy bajos donde el nivel topográfico corta el manto freático. Se forman en estos caves lagunas, ojos de agua o manantiales de agua dulce y caños o canales de escorrentía de las marismas. En las partes altas de la Reserva, los únicos cuerpos de agua son los cenotes, debido al hundimiento de la bóveda karstica, que tienen aguas auras. En la Reserva de Sian Ka'an hay algunos cenotes con más de 50 m de diámetro (Lopez O., 1983); las lagunas formadas en oquedades impermeabilizadas son poco profundas y tienen mayor



riqueza orgánica. Se reportan alrededor de 70 con las aguas de la Reserva son por lo general muy transparentes por su dureza y por la oligotrofia, debidas estas a la presencia de un lecho calcareo y poco soluble. Otro factor que contribuye a la transparencia es la poca proliferación de algas y plancton. Para completar el cuadro sefalaríamos la abundancia de carbonatos y bicarbonatos disueltos; un pH que varía de entre los 7.5 y los 9.0 y la dureza salinidad oscilan entre 2% y 18% en las aguas continentales comunicadas con el mar.

1.5 Climatología

El clima de Quintana Roo es en general cálido subhúmedo. La temperatura media anual es de 26° C y la precipitación media es de 1,300 mm anuales. Los meses más calientes son julio y agosto y el más frío es enero. La oscilación térmica anual es de 4.8° C. Se distingue una época de sequía de diciembre a abril. La región está comprendida dentro de la zona ciclónica tropical del Caribe, y los vientos dominantes tienen una dirección este-sureste. Exceptuando la presencia eventual de los ciclones, el clima de Sian Ka'an es benévolo y apto para las actividades humanas. Se clasifica como Aw, cálido subhúmedo con lluvias en verano. La temperatura media mensual es siempre superior a 22° C, la media anual de 26.5° C. Las temperaturas máximas y mínimas puntuales han sido 44° C y 4.5° C respectivamente. No se presentan heladas.

El 75% de las precipitaciones se presentan en los meses de mayo a octubre. El mes más lluvioso es septiembre con 208.1 mm de promedio y el más seco es marzo con 29.4 mm. La precipitación anual media, según datos de 5 estaciones en 15 años, fue de 1,128 mm (López O., 1983). Las lluvias de invierno, un 25% del total, son originadas por los "nortes", que se acompañan en ocasiones por vientos de 100 km/h. El viento es un factor casi constante en Sian Ka'an, y sopla predominantemente de este a oeste. No se registran vientos de componente oeste. La nubosidad en la zona es alta, 200 días nublados por año y la humedad relativa promedio es superior al 80%.

Los huracanes son frecuentes en el Caribe y Sian Ka'an presenta un frente amplio a su trayectoria, 11 de ellos han entrado por sus costas en los últimos 88 años (CIQRO-SEDUE, 1983). Los últimos huracanes se registraron en 1974 y en 1987. Las consecuencias destructivas de los huracanes para los asentamientos humanos y los cultivos de litoral han sido una de las causas por las que Sian Ka'an se encuentra despoblado. El mayor asentamiento que hubo en la costa, Vigía Chico, fue abandonado a raíz de su destrucción total por el ciclón Hilda en 1955.

2. Características bióticas

Sian Ka'an incluye las principales comunidades propias de la península de Yucatán y el Caribe y se sitúa como una zona de transición que permite una diversidad de ambientes en donde se desarrollan organismos tanto mesoamericanos como antillanos. Las principales comunidades son:

- a) *Selvas tropicales* (150,000 ha aproximadamente) con 4 subtipos (selva mediana subperennifolia, selva baja subcaducifolia, selva baja caducifolia y selva baja inundable).
- b) *vegetación inundable* (175,000 ha aproximadamente) que comprende cayos, manglares de franja, manglares chaparros, marismas de zacate, tasistales y comunidades inundables arboladas con dosel abierto.



- c) *Comunidades arbustivas* (20,000 ha aproximadamente) que incluyen acahuals (vegetación secundaria), quemadales, vegetación de dunas costeras y áreas perturbadas.
- d) *Cuerpos de agua* (17,000 ha aproximadamente) como cenotes, lagunas interiores, las lagunas costeras y canales de escorrentía.
- e) *Bahías* (103,000 ha aproximadamente), representadas por cuerpos de agua marina someros con influencia de agua dulce
- f) *Plataforma arrecifal* (15,000 ha aproximadamente) que abarca hasta la isobata de 50 m hacia mar abierto.

2.1 Vegetación

Los tipos de vegetación más importantes son, de acuerdo con Miranda (1959): selva mediana subperennifolia, selva mediana subcaducifolia y selva baja caducifolia (Cabrera, *et al.*, 1982). También existen asociaciones de menor extensión, de distribución irregular como manglar, sabana, tintal, chechenal, tasistal, carrizal-sabal-tular y dunas costeras.

Biogeográficamente, la flora en general presenta una gran similitud con la de la provincia de la costa del Golfo de México, pero destaca un número considerable de endemismos y una estrecha relación con las antillas, mayor que cualquier otra parte de la República (Rzedowski, 1978).

La flora de Sian Ka'an es variada. Actualmente se tienen clasificadas 800 especies (Duran y Olmsted, 1990). Todas estas especies se agrupan en un mosaico formado por diferentes comunidades o tipos de vegetación que dependen de las condiciones edáficas e hídricas: suelos profundos o someros, negros o rojos, secos o con diferentes grados de inundación, y de influencia de sales marinas. (Olmsted, Lopez Ornat y Duran, 1983).

Los tipos principales de vegetación son:

- a) *Selva subperennifolia y subcaducifolia*. De un 50 a un 75% de sus elementos florísticos conservan el follaje durante la época seca (Miranda, 1959). La altura del dosel varía de 15 a 25 m. Se presenta sobre suelos secos y humicos. Las especies dominantes entre los árboles son: chechem negro (*Metopium browne/*), chicozapote (*Manilkara zapota*), chaca (*Bursera simarouba*) y dzalam (*Lysiloma latisiliqua*) por este orden, y dentro del estrato más bajo las palmas de chit (*Thrinax radiata*), nakax (*Coccothrinax read/*) y los arboles *Nectandra* spp., *Byrsonima bucidaefolia*, *Caesalpinia gaumeri*, el habin (*Piscidia piscipula*), el guayabillo (*Piscidium sartorianum*), el ya'xnik (*Vitex gaumer/*), despeinada (*Beaucarnea ameliae*) y la palma kuka (*Pseudophoenix sargentii*).
- b) *Selvas bajas inundables*. Las selvas bajas inundables son endémicas a la península de Yucatán y en Sian Ka'an están presentes en rejolladas y ak'alches dispersos e inundables, con alturas variables de 6 a 14 m. Las especies dominantes son chechem negro (*Metopium browne/*), chicozapote, pucte (*Bucida buceras*) y dzalam en las partes más altas, y en aquellas más inundables son característicos el tinte (*Haematoxylon campechianum*), el pucte enano (*Bucida spinosa*), *Dalbergia glabra*, la jicara (*Crescentia cujete*) y otros arbolillos resistentes a la inundación periódica del suelo. Existen al menos cuatro variaciones de la selva baja inundable de acuerdo con el vegetal dominante: el pucteal, mucal, bucidal y tintal (Olmsted y Duran, 1986; Olmsted y Duran, 1990).



- c) *Tasistales*. En ellos dominan el tasiste (*Acoelorrhaphes wrightii*) que es una palma de 4 a 6 m de altura que se desarrolla en zonas inundables de transición hacia las marismas y en los islotes entre los zacatales inundables. Es resistente a los incendios.
- d) *Pantanos de zacates*. Son zacatales costeros que se inundan con agua de lluvia, pueden presentar grados bajos de salinidad y ocupar enormes extensiones; y las especies dominantes son el tule (*Typha angustifolia*), la sabia (*Cladium jamaicense*), y *Eleocharis cellulosa*.
- e) *Manglares de franja*. Pantano presente en los cayos y en los bordes de lagunas costeras, con alturas de hasta 12 m, más comúnmente de 6 a 8 m. Sus componentes típicos son los mangles rojo (*Rhizophora mangle*), negro (*Avicennia germinans*) y blanco (*Laguncularia racemosa*), en este orden de resistencia a la salinidad del agua.
- f) *Manglar chaparro*. Esta formación de (*Rhizophora sp.*), es junto con el pantano de zacates, la más extensa en la Reserva de la Biosfera de Sian Ka'an. Tiene alrededor de 2 m de altura (porque los nutrientes no pueden ser absorbidos por la abundancia de carbonato de calcio) y cubre grandes extensiones de áreas interiores bajas que en época seca posiblemente concentren sales.
- g) *Petenes*. Los petenes son islas de selva entre las marismas, formados por parches de suelo algo más elevado y por tanto a salvo de la inundación, de la intrusión salina y probablemente de los incendios. Sus tamaños varían de unas pocas decenas de metros de diámetro hasta más de 1 km. Los más grandes suelen presentar un cenote en su centro. Existen dos tipos de petenes, los inundados y los no inundados, de acuerdo al tipo de suelo donde se desarrollan. En Sian Ka'an existen centenares de petenes, posiblemente más que en ninguna otra área protegida del mundo. Muchos de ellos son difícilmente accesibles y la mayor parte permanecen sin intervención humana.
- h) *Vegetación de dunas*. Existen aproximadamente 100 km de dunas costeras en una estrecha franja de 100 a 200 m de ancho, que separan el oleaje marino de las lagunas salobres interiores. El 90% de ellas están cultivadas de coco (*Cocos nucifera*), el 10% restante presenta una formación vegetal compuesta por elementos florísticos típicamente antillanos como son el chit (*Thrinax sp.*), skimay (*Tournefortia naphaloides*), (*Strumplia maritime*), rihanona (*Ipomoea pres-caprae*), siricote de playa (*Cordia sebestena*), lirio (*Hymenocallis sp.*), *Sesuvium sp.*, uva de playa (*Coccoloba uvifera*), (*Ageratum lifforale*) entre otros (Espejel, 1983).
- i) *Vegetación de cayos*. Los cayos surgen de las aguas tranquilas de las bahías y lagunas costeras. Su vegetación suele coincidir con la del manglar de franja, con algunos elementos de la flora de las dunas y otros de los petenes, tales como *Ficus sp.*, *Metopium sp.* y *Bursera sp.* (matapalo, chechem y palo mulato).
- j) *Áreas perturbadas*. En la reserva, cerca de 3,000 ha se componen de milpas, potreros y cicales. No menos de 14,000 ha adicionales son quemadales abandonados de diferentes edades, provocados por incendios originados por el hombre.

2.2. Fauna

La fauna del estado de Quintana Roo es típicamente Neotropical y pertenece a la Provincia Yucatanense (*sensu* Barrera, 1982). Sin embargo, otros autores (Udvardy, 1975) la asimilan con la región costera del Golfo de México, separando la provincia yucateca en la parte norte de la península. Dentro del variado mosaico ambiental de Sian Ka'an un número notable de especies faunísticas



encuentra su hábitat apropiado. Se han realizado compilaciones de la diversidad de grupos faunísticos en la Reserva de la Biosfera de Sian Ka'an (Navarro y Robinson, 1990; Navarro y Suárez, 1992). Los inventarios mencionados arrojan la cantidad de 2,161 especies faunísticas registradas en los siguientes: hidromedusas (7 especies), sifonoforos (34 especies), corales escleractineos y gorgonaceos (84 especies), helmintos parásitos (41 especies), quetognatos (3 especies), poliquetos (55 especies), oligoquetos (4 especies), pseudoscorpionidos (4 especies), copepodos (619 especies), copepodos planctónicos (16 especies), crustaceos (276 especies), Odonatos (47 especies), coleópteros lamelicornios (74 especies), sifonaptera (15 especies), dípteros (310 especies), abejas nativas (90 especies), aves (339 especies), mamíferos (103 especies).

Según Navarro *et al.* (1990), entre los mamíferos destacan las cinco especies de felinos neotropicales: jaguar (*Panthera onca*), puma (*Felis concolor*), ocelote (*F. pardalis*), tigrillo (*F. weidi*), leoncillo (*F. yagouaroundi*), el tapir (*Tapirus bard*), saraguato (*Alouatta pigra*), venado cola blanca (*Odocoileus virginianus*), venado temazate (*Mazama americana*) jabalí de labios blancos (*Tayassu pecari*), jabalí de collar (*Pecari tajacu*), tepescuintle (*Agouti paca*), sereque (*Dasyprocta punctata*), taira (*Eira barbara*), oso hormiguero (*Tamandua tetradactyla*), mico de noche (*Potos flavus*), manatí (*Trichechus manatus*) y el cachalote (*Physeter catodon*).

Se estima que hay más de 320 especies de aves (residentes y migratorias), entre las que se encuentran no menos de 70 especies acuáticas (Lopez Ornat, 1983). Destacan las colonias de fragata rabihorcado (*Fregata magnificens*), pelícano café (*Pelecanus occidentalis*), el cormorán o camacho (*Phalacrocorax olivaceus*), gaitan o cigüeña (*Mycteria americana*), ibis blanco (*Eudocimus albus*), espátula rosa (*Ajaia ajaja*), 15 especies de garzas, y la presencia del flamenco (*Phoenicoriterus ruber*), el Bobo (*Sula leucogaster*) y el escaso, casi extinto Jabirú (*Jabiru mycteria*), el ave más grande de América.

En cuanto a reptiles la lista aún no se encuentra recopilada, pero entre las especies conspicuas se tienen las siguientes: la tortuga blanca (*Chelonia mydas*), la tortuga laud, la tortuga caguama (*Caretta careffa*), la tortuga carey (*Eretmochelys imbricata*), el cocodrilo (*Crocodylus moreletii* y *C. acutus*), varias especies de tortugas terrestres y dulceacuícolas (*Rhynoclemys sp.*), y la nauyaca (*Bothrops asper*).

Al igual que los reptiles, la lista de anfibios es aún incompleta, las especies que se han registrado en la zona son: *Buto valliceps*, *Rana sp.*, *Hyla stauffery*, *Hyla microcephala*, *Hyla loquas*, *Leptodactylus melanonotus* *Hypopachus cuneus*, *Agalichmis calidris*, *Smilisca baudini*, *Rhyrunobyas vemulosa*.



Glosario y definiciones.

Áreas Protegidas. Cualquier categoría de terreno que está oficialmente protegida por un gobierno nacional o internacional, estado, organización o agencia. Por definición, un área protegida debería estar segura del uso irrestricto de sus recursos.

Áreas Silvestres. Áreas poco urbanizadas que no han sido intensamente manejadas o manipuladas. Ellas incluyen bosques, desiertos, montañas, pastizales y otras extensiones de tierras. A través de un largo uso, se aplica a aquellas tierras establecidas que presentan una apariencia natural. “Áreas Silvestres” pueden ser sinónimos o asociadas con: Áreas Protegidas; Parques Nacionales; Reserva Natural; Bosques o Refugios Silvestres; Bosques Nacionales; Cuencas; Pastizales; Reservas de la Biosfera; Áreas de Uso Múltiple (o reservas, zonas); Reservas indígenas; Reservas Extractivas. En el ámbito internacional, las áreas silvestres pueden comprender todas o cualquiera de las clasificaciones arriba mencionadas.

Área total del proyecto. Área que abarca los sitios que utilicen los interesados para la prestación de servicios turísticos, tales como senderismo, instalaciones turísticas, áreas de campamento, y demás actividades turístico recreativas y educativas.

Aprovechamiento extractivo. La utilización de ejemplares, partes o derivados de especies silvestres, mediante colecta, captura o caza.

Aprovechamiento no extractivo. Las actividades directamente relacionadas con la vida silvestre en su hábitat natural que no impliquen la remoción de ejemplares, partes o derivados, y que, de no ser adecuadamente reguladas, pudieran causar impactos significativos sobre eventos biológicos, poblaciones o hábitat de las especies silvestres.

Área de restauración. Aplicable a las áreas deterioradas (erosionadas, deforestadas, salinizadas o contaminadas, etc.) con el fin de recuperar y restablecer las condiciones ecológicas básicas, de tal manera que se propicie la evolución y continuidad de los procesos naturales.

Atractivo turístico. Cualquier punto o elemento del patrimonio natural y cultural de un sitio que sea capaz de motivar la visita por parte de los turistas. Punto o elemento atractivo para el turista.

Biodiversidad o Diversidad Biológica. La biodiversidad es la variabilidad de las existencias de material genético encontradas en la flora y fauna en una localidad.

Capacidad de carga turística. Se refiere al número máximo de visitantes, que un área donde se practique el ecoturismo puede soportar, de acuerdo a la tolerancia del ecosistema y al uso de sus componentes, de manera que no rebase su capacidad de recuperarse en el corto plazo, sin



disminuir la satisfacción del visitante o se ejerza un impacto adverso sobre la sociedad, la economía o la cultura de un área.

Cliente: Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.

Cobertura vegetal (Vegetación Forestal). El conjunto de plantas y hongos que crecen y se desarrollan en forma natural, formando bosques, selvas, zonas áridas y semiáridas, y otros ecosistemas, dando lugar al desarrollo y convivencia equilibrada de otros recursos y procesos naturales.

CONABIO. Comisión Nacional para el Conocimiento y uso de la Biodiversidad.

CONANP. Comisión Nacional de Áreas Naturales Protegidas.

Control: Regulación, manual o automática, sobre un sistema.

Competitividad: Capacidad de competir.

Comunidades locales. Las comunidades que están cerca o adyacentes a las áreas silvestres.

Contaminación. La adición de cualquier materia natural o artificial, en el aire, agua o tierra en cantidades tales que tornan el recurso impropio para un uso específico.

Criterios Bioclimáticos. Son formas y elementos constructivos que permiten la reducción del consumo de energía, debido al aprovechamiento de energías renovables.

Diversidad Biológica. Ver Biodiversidad.

Documento de planeación. Describe el proceso de acciones y lineamientos a desarrollar en las diferentes etapas del proyecto. Entendiéndose por planeación turística como un proceso para determinar una adecuada acción futura a través de una secuencia de posibilidades o sucesos.

Ecoturismo. Aquella modalidad turística ambientalmente responsable consistente en viajar o visitar espacios naturales relativamente sin perturbar, con el fin de disfrutar, apreciar y estudiar los atractivos naturales de dichos espacios; así como cualquier manifestación cultural del presente y del pasado que puedan encontrarse ahí, a través de un proceso que promueve la conservación, tiene bajo impacto ambiental y cultural e induce un involucramiento activo y socio-económicamente benéfico de las poblaciones locales.

Educación Formal. Programas educativos desarrollados en los sistemas escolares formales.

Educación no formal. Programas educativos desarrollados fuera del sistema educativo formal.



Efectividad: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Eficiencia: Una medida de efectividad; específicamente, del trabajo hecho dividido por la energía entrada en cualquier sistema.

Empresa: Unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos.

Estudio de mercado o Investigación de mercado. Se entiende la obtención, el registro y el análisis de todos los hechos referentes a problemas relacionados con la comercialización de un bien o servicio.

Energías renovables. Son aquellas que pueden continuar existiendo mediante procesos de regeneración, siempre que éstos se realicen a una tasa mayor que la de su consumo. Esto les permite continuar existiendo a pesar de ser aprovechados por la humanidad. Se consideran energías renovables, entre otras, la energía solar, energía eólica, energía geotérmica, energía proveniente de fuentes de biomasa, pequeños aprovechamientos hidroenergéticos, y energía proveniente de los océanos.

Evaluación de la Conformidad. La determinación del grado de cumplimiento con las normas oficiales mexicanas o la conformidad con las normas mexicanas, las normas internacionales u otras especificaciones, prescripciones o características. Comprende, entre otros, los procedimientos de muestreo, prueba, calibración, certificación y verificación.

Excursión. Serie de servicios integrados bajo un itinerario fijo en el cual se incluyen varios puntos a visitar (ciudades, localidades).

Excursión autoguiada o Sendero autoguiado. Una excursión interpretativa en la cual la gente se dirige a sí misma a través de una serie de paradas preplanificadas (usualmente identificadas en un folleto, rótulo o mensaje audible).

Gestión: Acción y efecto de administrar.

Guía turístico. Es el servicio en el cual una o más personas con conocimientos profesionales del área turística y de dos o más idiomas, realizan funciones de asesoría y apoyo al turista durante su viaje. Estos servicios generalmente son contratados para excursiones, circuitos, visitas, etc., ya sean grupales o individuales.

Industria turística o industria de viajes. Conjunto de empresas dedicadas a la prestación de servicios relacionados con los viajes. Comprende a los transportistas, los hoteleros, y las agencias de viajes en todas sus formas (mayoristas, minoristas, tour operadores, operadores locales).



Infraestructura. Formas de construcción sobre o bajo la tierra que proveen el básico enmarcado para un efectivo funcionamiento de desarrollo de sistemas como áreas urbanas, industria y turismo.

Investigación de mercados. Ver Estudio de mercado.

Interpretación. Un proceso de comunicación en el cual una persona traduce el lenguaje técnico a términos e ideas que otras personas puedan comprender. Es un método educativo que tiene como propósito revelar los significados y las relaciones mediante el uso de objetos originales, experiencia de primera mano, y medios que ilustren, en lugar de sólo comunicar información de hechos.

Implementar: Poner en funcionamiento, aplicar métodos, medidas, etc., para llevar algo a cabo.

Impacto Cultural. Es la modificación de la herencia social, tangible o intangible, a un grupo social determinado, por la acción de otros seres humanos ajenos al mismo, ocasionada en un tiempo específico, en forma consciente o inconsciente.

Manejo de Áreas Silvestres. Manejo de ecosistemas naturales que son “silvestres” y/o bajo diferentes grados de utilización humana.

Manejo de desechos. Es el conjunto de operaciones que permiten dar a los residuos, el destino final adecuado. Comprende: la minimización, la separación en la fuente, recuperación, almacenamiento, recolección, transporte, reciclaje, tratamiento, disposición final, etc.

Medio Ambiente: Conjunto de circunstancias exteriores a un ser vivo.

Mercadeo. Sistema total de actividades de una organización diseñado para planear, fijar precios, promover y diseñar productos o servicios que satisfacen necesidades en el mercado objetivo, con el fin de alcanzar las metas de la organización.

Monitoreo: Formalmente el término no existe en español, sin embargo, en el campo tecnológico, su uso ha sido ampliamente difundido y reconocido. Se deriva del término en inglés “monitor”, que significa: persona o pieza de un equipo que avisa, chequea, controla o mantiene registros continuos de algo.

Operador Turístico o Tour Operador. Empresa que crea y/o comercializa viajes todo incluido y/o presta servicios turísticos. Integra y opera sus propios servicios turísticos para venderlos a través de otras agencias, además de hacerlo directamente al público.



Paquete turístico. Conjunto de dos o más servicios turísticos, que puede ser adquirido por un cliente individual o grupal (sin importar el número de personas). Normalmente incluye el alojamiento y una combinación de otros elementos, tales como traslados, comidas, excursiones locales, etc.

Patrimonio Cultural (OMT). Todos aquellos elementos y manifestaciones tangibles o intangibles producidas por la sociedades, resultado de un proceso histórico en donde la reproducción de las ideas y del material se constituyen en factores que identifican y diferencian a ese país o región.

Patrimonio Natural (UNESCO). El Patrimonio natural de un pueblo comprende los monumentos naturales constituidos por formaciones físicas y biológicas o por grupos de esas formaciones que tengan un valor excepcional desde el punto de vista estético o científico.

Las formaciones geológicas y fisiográficas y las zonas estrictamente delimitadas que constituyan el hábitat de especies animal y vegetal amenazadas, que tengan un valor excepcional desde el punto de vista estético o científico.

Planificación: Plan general, metódicamente organizado y frecuentemente de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado, tal como el desarrollo armónico de una ciudad, el desarrollo económico, la investigación científica, el funcionamiento de una industria, etc.

Política: Orientaciones o directrices que rigen la actuación de una persona o entidad en un asunto o campo determinado.

Prestador de servicios turísticos. La persona física o moral que habitualmente proporcione, intermedie o contrate con el turista los servicios turísticos a los que se refiere la presente norma mexicana.

Principio: Norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta.

Producto turístico. Conjunto de prestaciones materiales e inmateriales, que se ofrecen al mercado, con el propósito de satisfacer los deseos, o las expectativas de los turistas.

Racionalizar: Organizar la producción o el trabajo de manera que aumente los rendimientos o reduzca los costos con el mínimo esfuerzo.

Reciclar. Es el uso o reuso de un desecho como materia prima o ingrediente en un proceso industrial o agrícola.

Rechazar. No adquirir productos que por su origen o forma de producción sean dañinos para el ambiente.



Registro: Del lat. registum, sing. de regista, -orum. Acción y efecto de registrar. Libro, a manera de índice, donde se apuntan noticias o datos. (Real Academia Española).

Reducir. Comprar lo estrictamente necesario.

Relaciones Públicas. Actividades desarrolladas para producir una buena imagen de la empresa u organización, en los distintos públicos del medio ambiente en el cual ésta desarrolla sus actividades.

Reutilizar. Volver a usar un producto o material varias veces sin tratamiento.

Segmento de mercado. Conjunto de consumidores o grupo de personas que poseen características comunes que los diferencian de otros grupos.

Sendero autoguiado. Ver Excursión autoguiada.

Sendero circular. Un sendero de una sola vía que comienza y termina en el mismo punto (o aproximadamente en el mismo), por lo tanto tiene la forma de un círculo. Es llamado también Circuito.

Sendero en forma de ocho. Un sendero que se cruza en su ruta formando un ocho.

Sendero lineal. Sendero de “doble vía”, ruta “sin salida” donde la gente que va en una dirección se encuentra con gente que viene en la otra dirección.

Tour Operador. Ver Operador Turístico.

Tratamiento de desechos. Es el conjunto de operaciones físicas, químicas, biológicas o térmicas, que tienen la finalidad de reutilizar los residuos, disminuir o eliminar su potencial peligro o de adaptar sus propiedades físicas, químicas o biológicas, a los requerimientos de su disposición final.

Turismo Sustentable. Es aquel turismo que cumple con las siguientes directrices:

1. Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
2. Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales arquitectónicos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y a las tolerancias interculturales.
3. Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes, beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo



estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

UMA's. Unidades de Manejo para la Conservación de la Vida Silvestre.

VIP. Siglas de Very Important Person, denominación que se da en turismo a invitados especiales que requieren de un trato particular (preferencial).

Voucher. Nombre con que se designa a un boleto especial que se utiliza para la prestación de servicios turísticos. Quien porta la boleto recibe ante su presentación los servicios en ella estipulados.

Zona de aprovechamiento. Zonas que presentan condiciones adecuadas para sostener el desarrollo de actividades productivas y sociales (como el turismo), con el fin de orientar la localización de éstas y el aprovechamiento racional y sustentable de los recursos naturales, de tal manera que se garantice la permanencia de dichas actividades y la preservación del ecosistema.

Zona de conservación. Zona sujeta a conservación ecológica destinada a preservar los elementos naturales y ecosistemas en buen estado, indispensables para el equilibrio ecológico y el bienestar de la población.

Zonas de amortiguamiento. Zonas adyacentes a las áreas protegidas en las cuales una parte de ellas es parcialmente restringida para proporcionar un área extra de protección al área protegida, la cual también suministra valiosos beneficios a las comunidades rurales.



Bibliografía.

- Acerenza, Miguel A. Promoción Turística. Un enfoque metodológico. Segunda edición. Ed. Trillas, México. 1983.
- Andrade, Diego. Calderón, Tatiana. Muñoz, Verónica, Riquetti, Mónica. Norma técnica Ecoturismo Ecuador. Ministerio de Turismo de Ecuador/ Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo (ASEC)/ CARE. 2004. 123 pág.
- Báez, Ana L. GUIA PARA LAS MEJORES PRACTICAS DE ECOTURISMO EN AREAS PROTEJIDAS/ vers. original Ana L. Báez y Alejandrina Acuña / México: CDI, 2003. 159 p. ISBN 970-753-012-X http://www.cdi.gob.mx/ecoturismo/docs/guia_mejores_practicas_ecoturismo.pdf
- Basurto, Origel Martha. "Plan de Manejo del Cangrejo *Moro*, (*Menippe mercenaria* (Say 1818)) en la Reserva de la Biosfera Sian Ka'an" en Basurto, M. *et. al.* 1992. *Pesquerías alternativas en la Reserva de la Biosfera Sian Ka'an*. Reporte. CRIP Puerto Morelos, Amigos de Sian Ka'an, Cancún, Q.Roo.
- Bien, Amos. Guía simple para la certificación del Turismo Sostenible y Ecoturismo. Center for Ecotourism and Sustainable (CESD) – Rainforest Alliance – The International Ecotourism Society. 32pag. http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_1.pdf
- Bullón, Roberto. Planificación del espacio turístico. Editorial Trillas. México, 1994.
- Cámara de diputados de H. Congreso de la Unión – Secretaría General – Secretaría de Servicios Parlamentarios. LEY GENERAL DE VIDA SILVESTRE. Ultima reforma D.O.F. 2013. 60 pág. <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/146.pdf>
- Chávez de la Peña, J. Ecoturismo TAP. Metodología para un turismo ambientalmente planificado. Editorial Trillas. México D.F. 2005. 138 pág.
- Dachary, César A. y Arnaiz, Stella Maris. *Sian Ka'an, el hombre y su economía*. Centro de Investigaciones de Quintana Roo. 1989.
- ENTIDAD THE CORAL REEF ALLIANCE (CORAL). Boletín Buceando Amigablemente. . Mayo 2004. <http://www.coral.org/media/guidelines/spanish/DivingGuidelines.pdf>
- H. Ayuntamiento de Solidaridad, Quintana Roo. Reglamento de Cenotes y Cavernas del Municipio de Solidaridad, Quintana Roo. 2012. 27 pág.
- Instituto Nacional de Ecología / SEMARNAP. Programa de Manejo de áreas naturales protegidas #3. Reserva de la Biosfera de Sian Ka'an. INE/ SEMARNAP. 1996. México. 80 pág. http://www.conanp.gob.mx/que_hacemos/pdf/programas_manejo/sian_kaan.pdf
- Molina, Concepción. Rubinoff, Pamela. Carranza, Jorge. "Normas Prácticas para el desarrollo turístico de la zona costera de Quintana Roo". Amigos de Sian Ka'an A.C. / Centro de recursos costeros URI. 2002
- Molina Terrén, José. Criterios para reducir el impacto ambiental asociado a la urbanización, Instituto Joan Miró, Madrid España, 2000.
- Pacha, María José. Manual de Capacitación sobre Sostenibilidad Financiera para Áreas Protegidas en Latinoamérica. Fundación Vida Silvestre Argentina / Organismo Autónomo de Parques Nacionales del Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino de España (OAPN).2010. 53 pág. <http://awsassets.wwfar.panda.org/downloads/mansoste.pdf>
- SEDUE (Secretaria de Desarrollo Urbano y Ecología). "Plan de Manejo de la Reserva de la Biosfera de Sian Ka'an". 1987. Chetumal, Quintana Roo, México. 141 págs. + anexos.



- SEMARNAT. Requisitos y especificaciones de sustentabilidad del Ecoturismo. NMX-AA-133-SCFI-2006. <http://200.77.231.100/work/normas/nmx/2006/nmx-aa-133-scfi-2006.pdf>
- Sociedad Mundial de Ecoturismo. Directrices para el ecoturismo, una guía para los operadores de turismo naturalista. E.U. 1995. 15pág.
- Toledo, Víctor M. La apropiación de la naturaleza en Mesoamérica: de lo tangible a lo intangible. Centro de Investigaciones en Ecosistemas. UNAM. 2004.
- UNESCO. Convención sobre la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural de la UNESCO, París, 16 de noviembre de 1972.
- Vargas, Erick – Acuña, Alejandrina – Rioja, Silvia. *Guía de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible en Ecosistemas Marino-Costeros, Empresas de Alojamiento*. Rainforest Alliance, Conservation International, Asociación Ecuatoriana de Ecoturismo y Programme for Belize. Proyecto “Impulsando la conservación de la biodiversidad en el turismo a través del desarrollo y difusión de buenas prácticas”. Diseño Editorial S.A. 101 pág.