

TABLA DE CONTENIDOS

Artículo 1	Facilidades Turísticas	2
Artículo 2	Plan de Sostenibilidad Turística	2
Artículo 3	Sistema de Puntuación y Clasificación de no-conformidades (NCs)	2
A.	No Conformidad Mayor	2
B.	No Conformidad Menor	3
C.	Observación	3
D.	Conformidad	3
E.	Cumplimiento satisfactorio	3
F.	Cumplimiento Excepcional	3
Artículo 4	Niveles de Certificación Green Choice	3
4.1	Green Choice Classic	3
4.2.	Green Choice Ruby	4
4.3.	Green Choice Sapphire	4
Artículo 5	Auditoria de turismo sostenible Green Choice	5
Artículo 6	Adición de nuevas unidades/facilidades turísticas	5
ANEXOS:		6
<i>ANEXO 3.1: Condiciones para la publicación y uso de las marcas de certificación GREEN CHOICE</i>		6

Artículo 1 *Facilidades Turísticas*

Las *facilidades turísticas* que serán evaluadas bajo la norma Green Choice, *serán todas aquellas que se incluyan en la descripción de una Unidad Turística (Hotel, albergue, resort, etc.) en las que se realicen diversas actividades destinadas a brindar confort y/o atracciones* turísticas. Facilidades pueden ser consideradas: alojamiento, restaurantes, spa, entre otros.

Artículo 2 Plan de Sostenibilidad Turística

El Plan de Sostenibilidad Turística (PST) es el documento guía que será enviado al cliente, luego que el certificador/gerente de programa, designe la planificación de la inspección.

La información contenida en este documento es fundamental, para que el auditor pueda obtener una visión específica del proyecto a auditar y pueda desarrollar un plan de auditoría apropiado para el proyecto.

El PST brinda información sobre el status legal de las tierras donde se desarrollan las actividades turísticas, las políticas de sustentabilidad de las empresas, el cumplimiento con las regulaciones locales y nacionales, identificación de los procesos y actividades turísticas, estudios de impacto ambiental, descripción del medio ambiente y la biodiversidad del área de influencia, instalaciones del hotel y su impacto en las actividades económicas y sociales en las comunidades donde se desarrollen cualquiera de las actividades turísticas declaradas por los hoteles.

Artículo 3 Sistema de Puntuación y Clasificación de no-conformidades (NCs)

1. 1.1 Las no-conformidades se clasifican como Menores, Mayores y Críticas:

Calificación	Tipo de No Conformidad	Fecha límite
0	Crítica (sólo para Indicadores de certificación)	Máximo 1 mes antes de la emisión del certificado.
0	Mayor	Máximo 4 meses.
1	Menor	Máximo 1 año (evaluada en la siguiente auditoría) Nota: Si las NC menores continúan abiertas luego de la primera auditoría en las que fueron encontradas, pasarán a ser de forma inmediata como NC mayores.

A. No Conformidad Mayor

El puntaje obtenido, puede ser caracterizado por un valor igual a **cero (0)**.

Este puntaje será otorgado a aquellos indicadores que juntos o combinados, resulten, o sean propensos a generar fallas fundamentales:

- Para alcanzar los objetivos o requisitos relevantes en los criterios e indicadores del estándar CU Green Choice.
- Partes significativas del sistema de gestión de la organización

Una falla fundamental está indicada como **No conformidad** cuando:

- Se mantiene de manera continua en el tiempo
- Es sistemática y se ve repetida en otros puntos de gestión.
- Afecta a un área amplia de la organización y/o causa daños significativos al sistema
- Es producto de la falta de control o quiebre del sistema
- No es posible evidenciar el cumplimiento
- No ha sido corregida o manejada por la organización a pesar de haber sido previamente identificada.

Nota: Los auditores deberán considerar los impactos de una NC mayor, tomando en cuenta en cómo afectan la integridad de las operaciones de las organizaciones evaluadas, y de la credibilidad de la declaración de Turismo Sostenible, a la cual están aplicando.

Los proyectos que obtengan una calificación de cero (0) en los **indicadores de certificación (IC)**, no podrán ser aptos para recibir la certificación de Turismo Sostenible Green Choice, y tendrán un plazo de **1 mes (30 días calendarios)** para corregir las fallas y enviar las evidencias a Control Unión. Los indicadores de certificación, son

considerados como los puntos mínimos con los que las organizaciones deben contar para optar por una certificación de sostenibilidad y por lo tanto deberán ser corregidas **antes** de la emisión del certificado.

Las NC mayores, tendrán un plazo de **4 meses calendarios**, para ser corregidas, y enviar las evidencias a Control Unión, para mantener el estatus del certificado.

B. No Conformidad Menor

El puntaje obtenido, puede ser caracterizado por un valor igual a **uno (1)**. Este valor refleja:

- Una falla temporal del sistema
- Falla inusuales/ no sistemáticas
- Los potenciales impactos de la falla son limitados en una escala temporal y espacial
- No resultan fallas fundamentales, para lograr los objetivos establecidos en los criterios del estándar Green Choice u otros criterios de certificación aplicables

Las no conformidades menores deberán ser corregidas en el plazo de **1 año calendario (12 meses)**, las cuales podrán ser verificadas en las auditorías de seguimiento.

Los proyectos que obtengan una calificación de uno (1) en los **indicadores de certificación (1C)**, podrán ser aptos para recibir la certificación de Turismo Sostenible Green Choice, y tendrán un plazo de **1 mes (30 días calendarios)** para corregir las fallas y enviar las evidencias a Control Unión.

C. Observación

El puntaje obtenido, puede ser caracterizado por un valor igual a **dos (2)**. Este valor refleja:

- Cumplimiento parcial de los indicadores del estándar Green Choice
- Son acciones específicas que pueden ser corregidas por la organización en el corto plazo
- No afectan a otros puntos del sistema.
- No comprometen la credibilidad de la declaración de sostenibilidad
- Son puntos que la organización aún puede estar implementando.

D. Conformidad

El puntaje obtenido es caracterizado con una puntuación equivalente a **tres (3)**. Esta calificación indica que la organización cumple con los requisitos mínimos del estándar de Turismo Sostenible, que permiten el uso del sello Green Choice. Este puntaje se otorga cuando:

- Hay evidencias para demostrar el cumplimiento de los criterios del estándar Green Choice

E. Cumplimiento satisfactorio

Esta calificación puede ser caracterizada por un puntaje igual a **cuatro (4)**. Se concede esta calificación a los indicadores que además de proporcionar evidencias que permitan verificar el cumplimiento, genera actividades adicionales para garantizar su efectividad, superando las actividades comunes.

F. Cumplimiento Excepcional

Se caracterizan con puntajes igual a **cinco (5)**. Estos puntajes señalan que los indicadores cuentan con actividades adicionales que garantizan su cumplimiento, y a su vez buscan la excelencia del sistema.

En caso de cualquier **no-conformidad (NC)** es necesario un seguimiento. Es responsabilidad del cliente tomar las acciones disciplinarias apropiadas.

Puede realizarse otra evaluación durante una inspección adicional o mediante revisión administrativa (evaluación de documentos, fotos, etc.)

Durante la suspensión, el cliente citado no puede hacer referencia/uso del estándar de Turismo Sostenible Green Choice y/o la marca de certificación.

En caso de que la certificación sea retirada, el proyecto necesitará ser re-inspeccionado. Todos los aspectos necesitan ser evaluados durante una nueva inspección in situ.

Artículo 4 Niveles de Certificación Green Choice

A continuación se describen los 3 niveles de certificación con los que cuenta el programa Green Choice:

4.1 Green Choice Classic

Esta marca se otorga a los proyectos que obtengan calificaciones bajo el siguiente esquema.

Principio	<i>Promedio Aritmético del Indicador</i>
Información General y Políticas de Turismo Medio Ambiental	<i>3</i>
Medio Ambiente y Biodiversidad	<i>3</i>

Instalaciones y equipamiento	3
Condiciones económicas y sociales	3
Viabilidad económica	3
Aspectos Culturales	3
Educación y Capacidad constructiva	3

Esta marca se otorga a aquellas empresas que demuestren adherencia al puntaje mínimo para obtener la certificación. Estas empresas se caracterizan por realizar sus actividades de acuerdo a los principios de sostenibilidad, respetando su entorno natural y disminuyendo el impacto negativo de sus actividades directas (90%) e indirectas (60-70%). Estos proyectos son considerados como ejemplares y modelos de gestión que pueden ser replicables en el sector turístico.

La marca **Classic** demuestra el compromiso de los Proyectos con la sostenibilidad ambiental y social, ya que consideran sus potenciales impactos para la toma de decisiones y la operación de sus actividades. Esta marca significa que las empresas han implementado sistemas de manejo sostenible para potenciar sus impactos positivos, pero en una escala aún limitada, pudiendo tener criterios con puntajes mayores en un 20 o 30% del puntaje total.

4.2. **Green Choice Ruby**

Esta marca se otorga a los proyectos que obtengan calificaciones bajo el siguiente esquema.

Principio	Promedio aritmético del indicador
Información General y Políticas de Turismo Medio Ambiental	4
Medio Ambiente y Biodiversidad	4
Instalaciones y equipamiento	4
Condiciones económicas y sociales	3-4
Viabilidad económica	3-4
Aspectos Culturales	4
Educación y Capacidad constructiva	3-4

Green Choice Ruby, se representa con el color rojo intenso, característico de la piedra preciosa que le otorga el nombre. Conocida mundialmente como la piedra de los reyes, esta gema ha sido utilizada por representar constancia y pasión a lo largo del tiempo.

Las empresas que obtienen la certificación **Green Choice Ruby**, se caracterizan por declarar su compromiso con la sostenibilidad de sus actividades, pero a la vez promover la conservación en zonas aledañas, como parte de su constancia, pasión y nivel de compromiso, que reflejan en su política empresarial y en la toma de decisiones que afectan su operatividad.

Estas empresas están avanzadas en términos de responsabilidad ambiental y socio-económica; siendo sus esfuerzos contantes por la mejora de la sostenibilidad, reconocidos por la sociedad. La categoría Ruby significa que el sistema de gestión y el equipo de la empresa son conscientes de la problemática ambiental/social y adicionalmente invitan a sus clientes a ser parte activa de su política, mientras trabajan para convertirse en líderes del sector.

4.3. **Green Choice Sapphire**

Esta marca se otorga a los proyectos que obtengan calificaciones bajo el siguiente esquema.

Principio	Promedio aritmético del indicador
Información General y Políticas de Turismo Medio Ambiental	5
Medio Ambiente y Biodiversidad	5
Instalaciones y equipamiento	5-4
Condiciones económicas y sociales	5-4
Viabilidad económica	5-4
Aspectos Culturales	5-4
Educación y Capacidad constructiva	5-4

Los zafiros son piedras preciosas que cuentan con titanio en su composición natural, cualidad que los hace indestructibles y los convierten en las gemas más valiosas en el mundo por su belleza y durabilidad. Estas gemas son utilizadas para representar lealtad, firmeza, consistencia, honestidad y confianza, siendo habituales en las coronas reales como símbolo de pureza y superioridad.

Green Choice Sapphire es otorgado a aquellos proyectos considerados líderes en el sector turístico. Estas empresas se caracterizan por hacer del desarrollo sostenible, ambiental, socio-cultural y económico su prioridad, sin descuidar la calidad de sus servicios. Son vistos por la sociedad como empresas ambientalmente amigables y socialmente responsables.

Nota: Los hoteles con la denominación sapphire, por lo general respaldan su sistema de gestión con otras certificaciones afines al estándar de Turismo Sostenible. Estas organizaciones ostentan premios dentro del sector Turístico y cuentan con tecnologías eco-amigables/eco-eficientes.

Los hoteles con la denominación sapphire también se caracterizan por tener impactos positivos en la calidad de vida de sus empleados, y brindar opciones de mejora para las comunidades locales. Esta categoría también representa a los hoteles que invierten y tienen programas de inversión futuros para mantener la investigación y apoyar proyectos de conservación y/o desarrollo comunitario.

Adicionalmente estos hoteles poseen un nivel de compromiso con la calidad y transparencia de sus actividades, que se ve reflejado en su política y filosofía.

Hoteles certificados con la marca **Green Choice Sapphire**, son reconocidos como verdaderos líderes de la industria.

En el anexo 3.1 se describen las condiciones para la publicación y uso de las marcas de certificación.

Artículo 5 Auditoría de turismo sostenible Green Choice

Es importante que se encuentre disponible la siguiente información de la organización:

- Estado legal, estructura, organigrama.
- Autorizaciones de funcionamiento, concesiones (en caso de ser aplicable), estudios de capacidad de carga e identificación de zonas de seguridad.
- Contratos de compra venta u otros que garanticen la propiedad de la organización
- Tarifario actualizado de los servicios de la empresa y políticas de reserva (pre reserva; free booking; no show; overbooking; etc)
- Procedimiento y mecanismos de respuesta a las emergencias en la práctica turística
- Autorizaciones pertinentes para la exposición/venta de fauna o flora silvestre; piezas arqueológicas y otros artículos de valor histórico cultural.
- Documentos contractuales del personal.
- Autorizaciones/permisos para la ejecución de Tours.

Puede solicitar el documento "Lista de Documentos Solicitados" al correo electrónico cert.peru@controlunion.com

Adicionalmente las auditorías de Turismo Sostenible deberán contemplar como mínimo 1 pernocte dentro de las instalaciones del hotel con el objetivo de que el auditor pueda evaluar todas las actividades que desarrolle la organización en el transcurso de la noche, y que no afecten el medio ambiente o poblaciones locales así como la estadía de los huéspedes.

Con respecto a la alimentación del inspector, esta deberá realizarse dentro de las instalaciones del hotel con el objetivo de evaluar:

- Servicio brindado
- Utilización de recursos naturales en situación vulnerable o en época de veda.
- Estado de conservación y calidad de los alimentos servidos
- Utilización de insumos locales y sistemas de reposición (si aplica)
- De acuerdo al tipo de unidad turística, se verificará la disponibilidad de cartas en 2 idiomas.

Como parte de sus actividades, el inspector realizará una caminata nocturna durante la auditoría, que le permitirá identificar si la infraestructura de la organización, así como sus actividades se mimetizan con el entorno natural. Esta caminata podrá realizarla en cualquier noche contemplada dentro de la auditoría y de manera individual, reportando sus hallazgos al encargado de la auditoría al día siguiente en una reunión de retroalimentación.

Debe recordar que el auditor realizará entrevistas aleatorias a los trabajadores de la organización. Estas entrevistas servirán de ayuda para la evaluación de las unidades turísticas que aplican a la certificación de Turismo Sostenible. El auditor las realizará en el momento que considere prudente al personal seleccionado por él y en completa privacidad.

En el caso de que las unidades turísticas ofrezcan tours guiados, el auditor deberá realizar un muestreo de los mismos, y considerar los impactos desde el traslado de pasajeros, hasta los servicios provistos para las necesidades fisiológicas, así como la información brindada a los huéspedes y las instalaciones para brindar los servicios en otros idiomas. Esta evaluación la realizará participando de los guiados, como un huésped adicional del hotel.

Artículo 6 Adición de nuevas unidades/facilidades turísticas

1. En caso de solicitar que se le agreguen al certificado de alcance nuevas facilidades turísticas a las unidades certificadas, el cliente lo solicitará por escrito antes de promocionar, difundir y/o vender sus servicios con respecto a la certificación Green Choice. La solicitud se realizará completando el Formato de Aplicación (disponible en <http://www.cuperu.com/portal/en/cuc/cuc-terminos-y-condiciones> o a pedido en cualquier oficina de CUP).
2. CUP evaluará los formatos de aplicación y/o los Planes de Sostenibilidad Turística (PST) dentro de los diez días hábiles luego de haber sido recibidos.
3. CUP agregará facilidades turísticas a los certificados de alcance solamente luego de una evaluación positiva de la facilidad. En el caso de certificación inicial, la primera inspección tiene que realizarse antes de que las facilidades puedan ser mencionadas en el certificado.
4. En caso de solicitar que se le agreguen al certificado de alcance nuevas unidades turísticas a las unidades certificadas, el cliente lo solicitará por escrito antes de promocionar, difundir y/o vender sus servicios con respecto a la certificación Green Choice. La solicitud se realizará completando el Formato de Aplicación (disponible en <http://www.cuperu.com/portal/en/cuc/cuc-terminos-y-condiciones> o a pedido en cualquier oficina de CUP).

5. CUP agregará las unidades turísticas a los certificados de alcance solamente luego de una evaluación positiva de la unidad. En el caso de certificación inicial, la primera inspección tiene que realizarse antes de que las unidades puedan ser mencionadas en el certificado.

ANEXOS:

Anexos Aplicables: 3.1

ANEXO 3.1: Condiciones para la publicación y uso de las marcas de certificación GREEN CHOICE

Introducción:

Este documento describe las condiciones con respecto a la publicación y uso de las marcas de certificación que pueden hacer los clientes certificados bajo el Programa de Turismo Sostenible (el titular de la certificación) con un certificado vigente.

Artículos:

1. Condiciones a cumplir y prohibiciones:

- 1.1. El titular del certificado sólo puede publicar aquellas marcas de certificación con respecto al certificado emitido vigente, y no hará o permitirá ninguna declaración engañosa relacionada a la certificación, y no implicará que la certificación aplique a actividades que se encuentran fuera del alcance de certificación.
- 1.2. Las marcas de certificación pueden ser usadas a todo color de acuerdo al nivel de certificación alcanzado, como así también en blanco y negro. El nivel de certificación alcanzado se identifica por el color así como por declaración indicada en la esquina inferior derecha. Ver figuras 1,2 y 3.
- 1.3. El titular del certificado puede usar las marcas de certificación Green Choice en todo material publicitario y de información pública relacionado con el producto (servicio turístico). Estos materiales puede ser: páginas web, calendarios, publicidad en prensa y tv, membretes, folletos, papelería y todo material que esté exento de lucro, por parte de la empresa.
- 1.4. **Todos los usos de la marca de certificación Green Choice deben ser aprobados previamente por Control Unión.** Al final de este documento, se incluyen pautas detalladas de aprobación de uso de marca. Para cualquier duda adicional, con respecto a los usos de la marca Green Choice, puede contactar al correo cert.peru@controlunion.com
- 1.5. Las marcas de certificación Green Choice son marcas registradas y unidades gráficas únicas que nunca debe ser alteradas de su forma original. Ningún elemento de las marcas registradas, como el gráfico central, puede ser extraído de las marcas como imagen gráfica independiente. En textos que se refieran a la certificación de Turismo Sostenible Green Choice, el nombre del programa deberá ser escrito completo, nunca abreviado.
- 1.6. La marca de certificación del programa de Turismo Sostenible nunca pueden tener un tamaño más grande que el del logotipo de la empresa certificada en el mismo documento. La marca no deberá aparecer en una posición donde pueda ser confundida con el nombre de una compañía o la marca de un producto.
- 1.7. La marca de certificación del programa de Turismo Sostenible siempre tiene que ser reproducida en su totalidad (en una sola pieza).
- 1.8. En el caso de que la validez del certificado haya finalizado, cualquiera fuera el motivo, el titular del certificado tiene que interrumpir inmediatamente el uso y/o distribución de material de promoción sobre el cual la marca de certificación de Turismo Sostenible este impreso.

2. Colores aprobados de las marcas de certificación Green Choice:

- Ninguna otra versión de color está permitida para las marcas de certificación Green Choice.
- Las marcas de certificación Green Choice no pueden ser utilizadas, sin el fondo pre-establecido.
- No se puede alterar el diseño y/o contenido de ninguna de las marcas de certificación Green Choice
- Los colores de fondo, de cualquier material promocional, no deben ser visibles a través de las marcas de certificación Green Choice.

En el siguiente cuadro se mencionan los códigos de cada uno de los niveles de certificación:

Marca de Certificación CU Green Choice Classic	Marca de Certificación CU Green Choice Ruby	Marca de Certificación CU Green Choice Sapphire
Cyan=100 Magenta=27 Yellow=100 Black=21	Cyan=25 Magenta=100 Yellow=69 Black=28	Cyan=95 Magenta=52 Yellow=11 Black=0

3. Sanciones:

3.1. Cuando el titular del certificado no respeta estas condiciones del uso de las marcas de certificación o del certificado; este dejará de usar en forma inmediata y sin demora, la marca de certificación alcanzada.

3.2. Además de lo mencionado en el párrafo anterior, CUP puede tomar las siguientes medidas:

- Suspensión o retiro del certificado
- Publicación del incumplimiento
- Acciones legales

La medida que se tome depende de la severidad del incumplimiento, de los resultados del incumplimiento y de la intencionalidad.

3.3. Sin considerar las medidas tomadas conforme al **artículo 3.1**, la decisión de Control Unión Perú será definitiva, en todos los casos.

Figura 1: Marca de certificación Green Choice Classic (a color y b/n)



Figura 2: Marca de certificación Green Choice Ruby (a color y b/n)



Figura 3: Marca de certificación Green Choice Sapphire (a color y b/n)

