



Estado Plurinacional de Bolivia  
Ministerio de Culturas  
y Turismo



# Guía de Buenas Prácticas y Plan de Acción para la Certificación Internacional en Turismo Sostenible

**Destino Turístico**  
**Rurrenabaque: Madidi-Pampas**

**Guía de Buenas Prácticas  
y Plan de Acción  
para la  
Certificación Internacional  
en Turismo Sostenible**

**Destino Rurrenabaque: Madidi-Pampas**

## Guía de Buenas Prácticas y Plan de Acción para la Certificación Internacional en Turismo Sostenible

Destino Rurrenabaque: Madidi-Pampas.

### Autores:

Ministerio de Culturas y Turismo - Viceministerio de Turismo  
Gobierno Autónomo Departamental del Beni

### Editor:

Wildlife Conservation Society (WCS)

### Viceministerio de Turismo:

Dr. Ricardo Cox - Viceministro de Turismo

### Gobierno Autónomo Departamental del Beni:

Dr. Alex Ferrier - Gobernador del Departamento del Beni  
Lic. Kelin Crucita Nay - Directora Departamental de Turismo del Beni

### Instituciones participantes:

Gobierno Autónomo Municipal de Ixiamas

Gobierno Autónomo Municipal de San Buenaventura

Gobierno Autónomo Municipal de Santa Rosa de Yacuma

Gobierno Autónomo Municipal de Los Santos Reyes

Gobierno Autónomo Municipal de Rurrenabaque

Servicio Nacional de Áreas Protegidas (SERNAP)

Consejo Indígena del Pueblo Tacana (CIPTA)

Consejo Regional Tsimane Mosekene de Pilon Lajas (CRTM)

Pueblo Indígena de San José de Uchupiamonas

Parque Nacional y Área Natural de Manejo Integral Madidi

Reserva de la Biosfera y Tierra Comunitaria de Origen Pilon Lajas

Área Protegida Municipal de Ixiamas

Área Protegida Municipal Pampas del Yacuma

Área Protegida Municipal de Los Santos Reyes

### Equipo técnico responsable:

Mario González - Coordinador del documento, redacción y edición, consultor de GOBE y WCS

Lic. Kelin Crucita Nay - Coordinación del proceso por Gobierno Autónomo Departamental del Beni

Oscar Loayza - Coordinación general del proceso y apoyo técnico, WCS

### Revisión, edición y diagramación:

Silvia Ten

### Fotografía portada:

Rob Wallace, WCS

### Citación sugerida:

Viceministerio de Turismo y Gobierno Autónomo Departamental del Beni, 2018. Guía de Buenas Prácticas y Plan de Acción para la Certificación Internacional en Turismo Sostenible. Destino Rurrenabaque: Madidi-Pampas. Wildlife Conservation Society. La Paz, Bolivia. 150 pp.

### Apoyo técnico y financiero:



# CONTENIDO

## 7 INTRODUCCIÓN

---

8 Estructura y uso de la Guía y del Plan de Acción

## 10 GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN TURISMO SOSTENIBLE

---

11 SECCIÓN A: Demostrar una Gestión Sostenible del Destino

37 SECCIÓN B: Maximizar los beneficios económicos para la comunidad receptora y minimizar el impacto negativo

52 SECCIÓN C: Maximizar los beneficios para las comunidades, los visitantes y la cultura, y minimizar el impacto negativo

64 SECCIÓN D: Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar el impacto negativo

## 86 PLAN DE ACCIÓN PARA LA CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL EN TURISMO SOSTENIBLE

---

87 SECCIÓN A: Demostrar una Gestión Sostenible del Destino

103 SECCIÓN B: Maximizar los beneficios económicos para la comunidad receptora y minimizar el impacto negativo

115 SECCIÓN C: Maximizar los beneficios para las comunidades, los visitantes y la cultura y minimizar el impacto negativo

123 SECCIÓN D: Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar el impacto negativo

## 143 GLOSARIO

---

# ACRÓNIMOS

ABT	Autoridad Boliviana de Tierras	PET	Plan Estratégico de Turismo
AICA	Área de Importancia para la Conservación de las Aves	PGTI	Plan de Gestión Territorial Indígena
APM	Área Protegida Municipal	PMOT	Plan Municipal de Ordenamiento Territorial
AP	Área Protegida	PNANMI	Parque Nacional y Área Natural de Manejo Integrado
CCS-T	Consejo de Coordinación Sectorial de Turismo	PTDI	Plan Territorial de Desarrollo Integral
CGTS	Consejo Global de Turismo Sostenible	RBTCO	Reserva de la Biosfera y Territorio Comunitario de Origen
CTSD	Consejo de Turismo Sostenible del Destino	RNQ	Rurrenabaque
GAD	Gobierno Autónomo Departamental	RGOT	Reglamento General de Operación Turística
GAM	Gobierno Autónomo Municipal	SERNAP	Servicio Nacional de Áreas Protegidas
GSTC	Global Sustainable Tourism Council	SIRETUR	Sistema de Registro Turístico
MCyT	Ministerio de Culturas y Turismo	SISCO	Sistema de Cobros por Ingreso de Turistas
MMAyA	Ministerio de Medio Ambiente y Aguas	SJU	San José de Uchupiamonas
ONG	Organización No Gubernamental	TCO	Tierra Comunitaria de Origen
OT	Observatorio de Turismo	TIPNIS	Territorio Indígena y Parque Nacional Isiboro Sécuré
PDES	Plan de Desarrollo Económico y Social	UAB	Universidad Autónoma del Beni
PDGT	Plan de Desarrollo y Gestión Territorial	VMT	Viceministerio de Turismo
PDM	Plan de Desarrollo Municipal	WCS	Wildlife Conservation Society

# INTRODUCCIÓN

Con el Plan Estratégico de Turismo para el destino Rurrenabaque: Madidi-Pampas aprobado y validado - e iniciada la solicitud conjunta de certificación internacional en Turismo Sostenible del Destino por los municipios, áreas protegidas y tierras comunitarias de origen que lo componen -, una Guía de Buenas Prácticas y un Plan de Acción para la certificación se convierte en una necesidad inherente e imprescindible a ambos procesos.

Turismo Sostenible, Turismo Responsable, Certificación, Buenas Prácticas, son conceptos que implican una forma de hacer y entender la actividad turística. No son normas de obligado cumplimiento, se trata de compromisos voluntarios, con el medio ambiente, con las culturas indígenas, con las comunidades, con los empleados, con los proveedores y, sin duda, con el cliente, con el que se comparte que la actividad turística debe apoyar valores esenciales de defensa y conservación de la naturaleza y los pueblos indígenas, condiciones dignas de trabajo, de respeto de derechos humanos, etc., entendiendo que el “consumo” de los productos turísticos debe aportar a un mundo más sostenible y ético.

El cliente (el turista) quiere saber y asegurarse que el dinero gastado durante su viaje contribuya a estas causas, aunque le cueste económicamente más, porque parte relevante de su grado de satisfacción de la experiencia turística reside, precisamente, en este aporte que hace. Por ello, es tendencia creciente a nivel mundial que los turistas busquen empresas certificadas, destinos “verdes” y “éticos”, que les permitan disfrutar una experiencia completa acorde con sus valores. En consecuencia, el reconocimiento internacional de la aplicación de

Buenas Prácticas por la certificación no es algo que, una vez alcanzado, signifique que ya lo tendremos por siempre, por el contrario, implica mantener el compromiso de mejora de manera permanente y estar sujeto a evaluación de verificación.

En un destino como Rurrenabaque: Madidi-Pampas, donde naturaleza y culturas son la base del desarrollo de la actividad y la razón por la que el turista realiza su viaje, la aplicación de Buenas Prácticas y la certificación de los atractivos y empresas que operan es una necesidad para hacerse sostenibles y, al mismo tiempo, más competitivos en los mercados internacionales.

En este sentido, la presente Guía de Buenas Prácticas y Plan de Acción no se ha elaborado como un manual general, de los que ya existen modelos, sino específicamente para este Destino, presentando Buenas Prácticas siguiendo la estructura de los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos (versión 1.0, 1 de noviembre de 2013). Por tanto, frente a los manuales o guías convencionales de buenas prácticas, que se dirigen normalmente sólo al mundo empresarial, aquí diferenciaremos en cada **Sección y Lineamiento** acciones específicas para el ámbito público (gobiernos municipales y áreas protegidas), comunitario y empresarial (privado o comunitario). Para hoteles (establecimientos de hospedaje) y tour operadores, las recomendaciones se han hecho siguiendo los Criterios Globales de Turismo Sostenible para estos prestadores en la versión 3<sup>1</sup>, con el objeto de que las empresas también puedan encaminarse a la certificación.

<sup>1</sup> Global Sustainable Tourism Council. GSTC Hotel Criteria. Version 3, 21 december 2016. Global Sustainable Tourism Council. GSTC Tour Operator Criteria. Version 3, 21 december 2016.

De esta manera, la Guía y el Plan de Acción se convierten en una herramienta para todos los prestadores de servicios turísticos, pero también para las instituciones y organizaciones públicas y privadas que participan de esta actividad en distintos planos (normativo, control, promoción, inversión, etc.), pues las decisiones de los administradores de municipios, áreas protegidas o tierras comunitarias inciden directamente en la dirección que toma el destino turístico y su proceso de certificación, haciéndose necesaria la coordinación intergubernativa e intersectorial.

En consecuencia, la Guía y Plan de Acción también se dirige a toda la población del Destino, pues deben velar porque esta importante actividad económica se rija por estos principios y valores, único camino para su verdadero desarrollo sostenible, impulsando y demandando políticas locales, públicas y privadas, encaminadas a estos objetivos.

## Estructura y uso de la Guía y del Plan de Acción

Pretendemos hacer una Guía ágil, práctica y de fácil uso. Para ello se ha realizado un fuerte esfuerzo por ser breves, concisos y específicos, proponiendo acciones aplicables en el ámbito local que, además, promuevan los objetivos planteados en la visión del Destino establecida en su Plan Estratégico de Turismo 2018-2027.

La **Guía** se ha dividido en **4 secciones**, coincidentes con los objetivos principales del Turismo Sostenible:

A) Demostrar una gestión sostenible del Destino;

- B) Maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad receptora y minimizar los impactos negativos;
- C) Maximizar los beneficios para las comunidades, los visitantes y el patrimonio cultural y minimizar los impactos;
- D) Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos.

Por Sección, se indica cada lineamiento descrito en los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos. Ese es el punto de partida para evaluar el estado de situación actual y las acciones públicas, comunitarias y privadas que deben emprenderse, entendiendo que es necesario el accionar conjunto para cumplir los objetivos del Turismo Sostenible.

Para planificar y realizar el seguimiento al proceso de aplicación de la Guía de Buenas Prácticas mediante el Plan de Acción se ha constituido el Consejo de Turismo Sostenible del Destino (CTSD). Esta instancia, con representación de los Gobiernos Municipales del Destino, las áreas protegidas, Tierras Comunitarias de Origen y prestadores de servicios turísticos, ya ha sido reconocida localmente para cumplir estas funciones. El CTSD no aparece en la Guía ya que no es una entidad territorial ni jurídica ni normativa, pero sí en el Plan de Acción, por las funciones que le han sido asignadas.

Tras la Guía, se encuentra el **Plan de Acción** para su aplicación. Este Plan se ha presentado mediante matrices para facilitar el trabajo del Consejo de Turismo Sostenible del Destino y el conjunto de actores. Siguiendo la estructura de la Guía por criterios y lineamientos establecidos, tras una breve descripción del lineamiento se presenta el **estado de situación** de lo que actualmente se cumple, seguido de su **fuentes de verificación**, es decir, los elementos (documentos, normas, etc.) a presentar a la certificadora para demostrar el cumplimiento de

esos componentes. Posteriormente se indica la **meta a 3 años**, que es la situación que deseamos alcanzar en ese tiempo, horizonte temporal que generalmente se establece en los planes de acción de destinos que aplican los criterios de sostenibilidad y van renovando sus metas cada ese tiempo. En **acciones** se describen las actividades para alcanzar las metas a 3 años, con los **responsables** para cada una de ellas que, por tanto, deben comprometerse para realizarlas. Los **requerimientos** indican los medios que vamos a necesitar, la **estrategia financiera** significa de dónde sacaremos los recursos para hacer las acciones y, finalmente, la **fuentes de verificación** nos señala el comprobante (documentos, informes, inspecciones, etc.) que necesita-

remos mostrar a la certificadora para demostrar que esa acción se ha cumplido adecuadamente, lo que nos permitirá la certificación inicial y mantenerla en el tiempo.

Por último, los **conceptos** (glosario de términos) los desarrollamos al final del documento para evitar que el lector desista en las primeras páginas del cuerpo principal de la Guía y el Plan de Acción, pero también porque la comprensión de ellos, esperamos, sea más profunda tras la lectura previa del resto del texto, entendiendo la lógica global que persigue el Turismo Sostenible y la aplicación de Buenas Prácticas.



# Guía de Buenas Prácticas para la Certificación Internacional en Turismo Sostenible

<b>Sección A.</b>	Demostrar una gestión sostenible del Destino .....	11
<b>Sección B.</b>	Maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad receptora y minimizar los impactos negativos .....	37
<b>Sección C.</b>	Maximizar los beneficios para las comunidades, los visitantes y el patrimonio cultural y minimizar los impactos .....	52
<b>Sección D.</b>	Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos .....	64

## SECCIÓN A: Demostrar una Gestión Sostenible del Destino

### Lineamiento A1: Estrategia de un destino sostenible

*El Destino ha formulado y está poniendo en práctica una estrategia plurianual que se encuentra a disposición del público, es adecuada a su escala, considera temas ambientales, económicos, sociales, culturales, estéticos, de calidad y de seguridad y se ha formulado con participación pública.*

Para que un destino turístico sea considerado sostenible, en el amplio concepto del término, debe planificar sus acciones en el marco de la Carta Mundial de Turismo Sostenible y los Criterios que se establecen para los diversos actores que participan de esta actividad, permitiendo que en su gestión conjunta se minimicen los impactos negativos y maximicen los positivos en todos los ámbitos que afecta: ambiental, económico, social, cultural, estéticos, calidad y seguridad.

#### Estado de situación

- El Destino dispone de un Plan Estratégico de Desarrollo Turístico (2018-2027), elaborado bajo los Criterios Globales del Turismo Sostenible, en el que se contemplan temas ambientales, económicos, sociales, culturales, estéticos, calidad y seguridad. Este Plan Estratégico fue elaborado de manera concertada con los actores públicos y privados, está

avalado y tiene el apoyo del Viceministerio de Turismo, con el que se ha iniciado su implementación financiera.

El Plan presenta un Plan Operativo a 10 años en el que se indican objetivos y políticas estratégicas, acciones, responsables e indicadores de verificación.

Este documento es público y se ha entregado a los actores del Destino, Gobierno Autónomo Departamental del Beni y Viceministerio de Turismo.

- El Destino cuenta con esta Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, documento público a disposición de todos los actores, realizado en 2018 siguiendo cada uno de los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos, así como los Criterios Globales de Turismo Sostenible para hoteles y tours operadores en sus versiones más actualizadas. En la Guía se definen específicamente las acciones que deben emprender Gobiernos Municipales, áreas protegidas (APs), Tierras Comunitarias de Origen (TCOs) y empresas de turismo que participan de la actividad turística. La Guía se acompaña de un Plan de Acción específico, con prioridades y objetivos concretos a alcanzar para el cumplimiento de los principios de la Carta Mundial de Turismo Sostenible, elaborado recogiendo y unificando los instrumentos de planificación que ya tiene el Destino (Plan Estratégico de Turismo, Manual de Buenas Prácticas, etc.).
- Además, las APs (nacionales y municipales) y TCOs del Destino tienen planes de manejo o planes de gestión territorial,

en los que se definen zonificaciones de uso, con estrategias plurianuales que también incorporan temas ambientales, económicos, etc., encaminados a la sostenibilidad y reforzados por los planes municipales de ordenamiento territorial.

- ▶ La mayoría de los municipios y todas las APs tienen normativa para la operación turística acordes con la visión de sostenibilidad que se ha ido consolidando en el Destino.
- ▶ Todos los municipios, APs y organizaciones indígenas del Destino han solicitado iniciar el proceso de certificación internacional como destino de Turismo Sostenible.
- ▶ La población residente no está suficientemente informada ni interiorizada sobre los principios del Turismo Sostenible y los objetivos propuestos en los instrumentos de planificación elaborados para el Destino.

#### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ El conjunto de Gobiernos Municipales y otros actores del Destino elaboran y suscriben un documento público por el que asumen: a) Los principios de la Carta Mundial del Turismo Sostenible; b) Compromiso de prevención de impactos negativos de las políticas y actividades y maximización de los impactos positivos; c) Compromiso de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: sociocultural, económica y ambiental; d) Compromiso con la satisfacción de los turistas y ciudadanos; e) Compromiso de seguridad y salud.
- ▶ Los Gobiernos Municipales participan en la elaboración y suscriben el Plan de Acción concertado con el resto de actores locales, sustentado en los principios y políticas de Turismo Sostenible, que tendrá como contenidos mínimos:

- Sistema de gestión establecido para el destino turístico.
- Priorización de objetivos (por sector), identificando responsables de su cumplimiento.
- Descripción de actividades previstas para alcanzar los objetivos, plazos y medios fijados. El horizonte temporal no ha de ser superior a los tres años, momento en que debe ser revisado y actualizados los objetivos.
- Sistema de seguimiento al Plan de Acción

- ▶ Participan en el sistema de gestión establecido para el Destino.
- ▶ Publican e informan su compromiso con los Criterios Globales de Turismo Sostenible, su adhesión al Plan de Acción del Destino y los resultados obtenidos (de proceso y de impacto), actualizados periódicamente.
- ▶ Elaboran folleto de divulgación para la sensibilización social sobre el Plan de Acción y sus objetivos.
- ▶ Armonizan sus instrumentos normativos y de gestión con el Plan de Acción elaborado.

#### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Participan y suscriben el documento elaborado por los Gobiernos Municipales por el que se asumen los principios de la Carta Mundial de Turismo Sostenible y la adopción de los compromisos en ellas establecidos.
- ▶ Participan en la elaboración y suscriben el Plan de Acción de Turismo Sostenible del Destino.
- ▶ Participan en el sistema de gestión establecido para el Destino.

- ▶ Armonizan sus instrumentos normativos y de gestión con el Plan de Acción elaborado.
- ▶ Cumplen con los compromisos y responsabilidades establecidas en el Plan de Acción.
- ▶ Realizan el seguimiento al Plan de Acción (de proceso y de impacto) en sus jurisdicciones espaciales.
- ▶ Publican e informan a los visitantes su compromiso con los Criterios Globales de Turismo Sostenible, su adhesión al Plan de Acción del Destino y los resultados obtenidos, actualizados periódicamente.
- ▶ Participan en los eventos planificados para la información y sensibilización de la población sobre los principios del Turismo Sostenible y el Plan de Acción adoptado por el Destino.

#### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Participan y suscriben el documento elaborado por los Gobiernos Municipales por el que se asumen los principios de la Carta Mundial de Turismo Sostenible y la adopción de los compromisos en ellas establecidos.
- ▶ Participan en la elaboración y suscriben el Plan de Acción de Turismo Sostenible del Destino.
- ▶ Participan en el sistema de gestión establecido para el Destino.
- ▶ Realizan el seguimiento al Plan de Acción (de proceso y de impacto) en sus jurisdicciones espaciales.
- ▶ Armonizan sus instrumentos normativos y de gestión con el Plan de Acción elaborado.

- ▶ Cumplen con los compromisos y responsabilidades establecidas en el Plan de Acción.
- ▶ Sus emprendimientos comunitarios publican e informan a los visitantes su compromiso con los Criterios Globales de Turismo Sostenible, su adhesión al Plan de Acción del Destino y los resultados obtenidos, actualizados periódicamente.
- ▶ Participan en los eventos planificados para la información y sensibilización de la población sobre los principios del Turismo Sostenible y el Plan de Acción adoptado por el Destino.

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Participan y suscriben el documento elaborado por los Gobiernos Municipales por el que se asumen los principios de la Carta Mundial de Turismo Sostenible y la adopción de los compromisos en ellas establecidos.
- ▶ Participan en la elaboración y suscriben el Plan de Acción de Turismo Sostenible del Destino.
- ▶ Participan en el sistema de gestión establecido para el Destino.
- ▶ Cumplen con los compromisos y responsabilidades establecidas en el Plan de Acción.
- ▶ Realizan el seguimiento (de proceso y de impacto) sobre la ejecución del Plan de Acción.
- ▶ Publican e informan a los visitantes su compromiso con los Criterios Globales de Turismo Sostenible, su adhesión

al Plan de Acción del Destino y los resultados obtenidos, actualizados periódicamente.

- ▶ Participan en los eventos planificados para la información y sensibilización de la población sobre los principios del Turismo Sostenible y el Plan de Acción adoptado por el Destino.

## Lineamiento A2. Organización de gestión del Destino

*El Destino cuenta con una organización, departamento, grupo o comité efectivo, responsable de abordar de manera coordinada la sostenibilidad turística, y en el que participa el sector privado y el sector público. Este grupo tiene una composición adecuada para el tamaño y la escala del Destino y posee unas responsabilidades definidas, así como capacidad supervisora y ejecutora para la gestión de cuestiones ambientales, económicas, sociales y culturales. Las actividades del grupo cuentan con una financiación apropiada.*

El desarrollo de las acciones planificadas para encaminar al Destino hacia los Criterios de Turismo Sostenible requiere de una organización operativa y representativa de todos los actores implicados en esta actividad. Esta organización debe tener funciones reconocidas por el conjunto de actores locales y autoridades del sector de nivel departamental y nacional para poder realizar las acciones ejecutoras y supervisoras de los instrumentos de planificación del Destino.

### Estado de situación

- ▶ La normativa nacional impulsa la creación de Consejos Sectoriales de Turismo en los diferentes niveles territoriales del Estado, con funciones ya asignadas en cuanto a planificación y supervisión de políticas y estrategias de turismo.
- ▶ Hay conformado en el Destino un Consejo de Turismo Sostenible del Destino (CTSD), con Reglamento y Directorio.
- ▶ El Reglamento asigna funciones supervisoras y ejecutoras al CTSD, y éstas han sido reconocidas por los Gobiernos Municipales, Áreas Protegidas y TCOs.
- ▶ El reglamento del CTSD tiene establecido la conformación del Directorio, así como las funciones que cumplen cada uno de sus miembros.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Participan activamente en el Consejo de Turismo Sostenible del Destino.
- ▶ Asumen las responsabilidades estipuladas dentro del CTSD.
- ▶ Disponen fondos para las actividades que le son asignadas por el CTSD en los plazos comprometidos.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Participan activamente en el CTSD.
- ▶ Asumen las responsabilidades estipuladas dentro del CTSD.
- ▶ Disponen fondos para las actividades que le son asignadas por el CTSD en los plazos comprometidos.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Participan activamente en el CTSD
- ▶ Asumen las responsabilidades estipuladas dentro del CTSD.
- ▶ Disponen fondos para las actividades que le son asignadas por el CTSD en los plazos comprometidos.

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Participan activamente en el CTSD.
- ▶ Asumen las responsabilidades estipuladas dentro del CTSD.
- ▶ Disponen fondos para las actividades que le son asignadas por el CTSD en los plazos comprometidos.

## Lineamiento A3: Seguimiento

*El Destino cuenta con un sistema para hacer el seguimiento, informar al público y responder a problemas de índole ambiental, económica, social, cultural, turística y de derechos humanos. El sistema de seguimiento se revisa y evalúa periódicamente.*

Un destino turístico sostenible y responsable debe disponer de un sistema que permita evaluar e informar públicamente sobre el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos en los Criterios Globales de Turismo Sostenible (medio ambiente, economía, sociedad, cultura, turismo y derechos humanos) y los progresos anuales logrados, así como responder a los nue-

vos problemas o temas que puedan surgir. Esto implica generar, por los responsables territoriales del Destino y los actores que participan de la actividad, un conjunto de indicadores específicos por ámbito que sean cuantificables y verificables, actualizados periódicamente para su ajuste, bien porque los objetivos se han revisado o por la aparición de nuevos temas o problemas.

### Estado de situación

- ▶ El Ministerio de Culturas y Turismo (MCyT) posee documentos para la adaptación de los Criterios Globales de Turismo Sostenible para las Áreas Protegidas de Bolivia, elaborados en el Marco del Programa de Asistencia Técnica de la Cooperación Italiana, aplicables al Destino.
- ▶ Muchos de los indicadores necesarios para el monitoreo ambiental, económico, social, cultural, turístico y de derechos humanos, ya son utilizados por Gobiernos Municipales y APs, aunque deben unificarse y armonizarse.
- ▶ Las áreas protegidas, especialmente las nacionales, tienen apoyos técnicos externos para realizar monitoreo en diferentes ámbitos. Esta asistencia técnica puede facilitar la elaboración del sistema de monitoreo del Destino.
- ▶ Se está en proceso de constituir un Observatorio de Turismo en el Destino que podría facilitar la realización anual del sistema de monitoreo a la actividad turística.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ El conjunto de Gobiernos Municipales y otros actores del Destino elaboran el sistema de seguimiento (monitoreo) a la actividad turística en el Destino en los ámbitos ambiental, económico, social, cultural, turístico y de derechos hu-

manos. Este sistema de monitoreo deberá contener como mínimo:

- Objetivos por cada ámbito (ambiental, económico, social, cultural, turístico y de derechos humanos).
- Identificación de indicadores de seguimiento (monitoreo) y las herramientas empleadas para la valoración de los avances logrados (proceso), determinando responsables por sector.
- Identificación de indicadores de seguimiento (monitoreo) y las herramientas empleadas para la valoración de impactos positivos y negativos (impacto), determinando responsables por sector.
- Identificación de acciones correctivas (si procede).
- Gestión de situaciones de crisis y emergencia.
- Procesos previstos de sensibilización social y de capacitación para el monitoreo a actores implicados.

- ▶ Realizan monitoreo (de proceso y de impacto) y publican resultados en cada ámbito establecido, actualizando resultados anualmente.
- ▶ Actualizan periódicamente (entre 3 y 5 años), junto al resto de actores del Destino, los indicadores de evaluación para el sistema de seguimiento (monitoreo).
- ▶ Elaboran sistema de divulgación para la sensibilización social sobre el sistema de seguimiento (monitoreo) y sus objetivos.
- ▶ Informan a la población y visitantes de los resultados obtenidos del sistema de seguimiento (monitoreo).

#### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Incorporan a sus sistemas de monitoreo los establecidos en el sistema de seguimiento (monitoreo) del Destino.

- ▶ Realizan monitoreo (de proceso y de impacto) y publican resultados anuales en cada ámbito establecido, actualizados periódicamente.
- ▶ Informan a la población y visitantes de los resultados obtenidos del sistema de seguimiento (monitoreo).

#### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Adoptan (o incorporan a sus sistemas de monitoreo, si los tienen) el sistema de seguimiento (monitoreo) del Destino.
- ▶ Realizan monitoreo (de proceso y de impacto) y publican resultados anuales en cada ámbito establecido, actualizados periódicamente.
- ▶ Informan a los visitantes de los resultados obtenidos del sistema de seguimiento (monitoreo).

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Aplican el sistema de monitoreo (de proceso y de impacto) del Destino a las actividades realizadas por la empresa en los diferentes ámbitos establecidos.
- ▶ Realizan monitoreo y publican resultados anuales en cada ámbito establecido, actualizados periódicamente.
- ▶ Informan a los visitantes de los resultados obtenidos del sistema de seguimiento (monitoreo).

## Lineamiento A4. Gestión de la estacionalidad turística

*El Destino dedica recursos a mitigar la variabilidad estacional del turismo cuando resulta conveniente, esforzándose por hallar un equilibrio entre las necesidades de la economía local, la comunidad, las culturas y el medio ambiente, y buscar oportunidades turísticas durante todo el año.*

La estacionalidad turística (variación mensual de flujos de visitantes, que genera temporadas “altas” y “bajas”) afecta a la sostenibilidad económica de la actividad, pero también a la sostenibilidad ambiental (concentración de presión por actividades turísticas en unos meses al año), cultural o a las comunidades (cambios estacionales de forma de vida, actividades productivas, etc.). Para evitar estos “disturbios”, se busca que la actividad turística sea lo más estable posible durante todo el año, corrigiendo las estacionalidades marcadas.

#### Estado de situación

- ▶ Hay estacionalidad turística en el Destino, pero hay flujo durante todo el año y se ha ido dando una tendencia a suavizar esta estacionalidad con el ingreso de nuevos mercados, especialmente de origen nacional y regional, en la temporada baja. Todas las empresas de turismo del Destino trabajan todo el año.
- ▶ Hay una estrategia de promoción y mercadeo en el Destino, que cuenta con el apoyo del GAD Beni y del VMT, para incidir precisamente en los mercados que han suavizado la estacionalidad de la actividad con vitrinas turísticas en mercados objetivo, promociones a mercado nacional, *fam trips* con empresas nacionales e internacionales, etc.

- ▶ Hay detalladas estadísticas turísticas en el Destino a sus principales atractivos, que son analizadas y evaluadas anualmente. En base a estos datos, se planifican acciones y actividades. Estos datos son públicos.
- ▶ El Plan Estratégico de Turismo del Destino ha propuesto una serie de nuevos productos turísticos y pautas para la innovación de los actuales, sustentado en las tendencias internacionales de turismo, las condiciones del Destino y la competitividad de los mismos, que permitirá acceder a nuevos segmentos de mercado, aumentar los tiempos medios de estadía y generar mayor gasto a los visitantes. Este Plan Estratégico, elaborado para el periodo 2018-2027 ya ha iniciado su implementación.
- ▶ Si bien hay ferias y eventos de mercadeo y promoción ya fijos en el año, con fuerte asistencia de los emprendimientos de turismo y algunos Gobiernos Municipales, falta establecer una rutina anual de elaboración del calendario de eventos a los que el Destino acudirá.

#### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Mantienen (o inician en los municipios que no se hace) la recogida de datos de visitantes y los evalúan anualmente.
- ▶ Participan en la elaboración anual del cronograma de eventos de promoción y mercadeo a organizar y a los que asistirá el Destino, con los compromisos de financiamiento necesarios.
- ▶ Participan en la concertación con operadores de turismo para la definición de mercados y temporadas de promoción, sujetas a descuentos u otras ofertas.
- ▶ Participan en la creación de una Central de Reservas para el Destino que pueda prever y diluir los efectos de concentraciones estacionales de visitantes.

- ▶ Apoyan a la elaboración y distribución de material promocional del Destino.

#### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Mantienen (o inician en las APs que no se hace) la recogida de datos de visitantes y los evalúan anualmente.
- ▶ Participan en la elaboración anual del cronograma de eventos de promoción y mercadeo a organizar y a los que asistirá el Destino, con los compromisos de financiamiento necesarios.
- ▶ Participan en la concertación con operadores de turismo para la definición de mercados y temporadas de promoción, sujetas a descuentos u otras ofertas.
- ▶ Participan en la creación de una Central de Reservas para el Destino que pueda prever y diluir los efectos de concentraciones estacionales de visitantes.
- ▶ Apoyan a la elaboración y distribución de material promocional del Destino.

#### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Participan en la elaboración anual del cronograma de eventos de promoción y mercadeo a organizar y a los que asistirá el Destino, con los compromisos de financiamiento necesarios.
- ▶ Participan en la definición de mercados y temporadas de promoción, sujetas a descuentos u otras ofertas.
- ▶ Participan en la creación de una Central de Reservas para el Destino que pueda prever y diluir los efectos de concentraciones estacionales de visitantes.

- ▶ Apoyan a la elaboración y distribución de material promocional del Destino y sus emprendimientos.

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Rellenan y entregan las planillas de flujos de turistas a las instancias competentes y realizan sus propias recogidas de datos para evaluarlos anualmente.
- ▶ Participan en la elaboración anual del cronograma de eventos de promoción y mercadeo a organizar y a los que asistirá el Destino, con los compromisos de financiamiento necesarios.
- ▶ Participan en la definición de mercados y temporadas de promoción, sujetas a descuentos u otras ofertas.
- ▶ Participan en la creación de una Central de Reservas para el Destino que pueda prever y diluir los efectos de concentraciones estacionales de visitantes.
- ▶ Apoyan a la elaboración y distribución de material promocional del Destino y sus empresas.



## Lineamiento A5. Adaptación al cambio climático

*El Destino tiene un sistema para identificar oportunidades y riesgos asociados al cambio climático. El sistema favorece las estrategias de adaptación al cambio climático en el desarrollo, la ubicación, el diseño y la gestión de las instalaciones. El sistema contribuye a la sostenibilidad y resistencia del Destino y a la educación pública sobre el clima, tanto de los residentes como de los turistas.*

El proceso acelerado de cambio climático provocado por el calentamiento global ha obligado a todos los países del mundo a generar estrategias y políticas de adaptación al mismo, así como sistemas de prevención de riesgos. En general, a nivel mundial, el clima se ha hecho más extremo e impredecible (fríos muy intensos, veranos con temperaturas por encima de lo normal, incremento de frecuencia y fuerza de los huracanes, inundaciones y sequías extremas, etc.), afectando a las formas de vida y sistemas productivos, entre los que debemos incluir al turismo, especialmente si se desarrolla en áreas naturales.

#### Estado de situación

- ▶ Existe una política nacional para adaptación al cambio climático que es obligatorio incorporar a los instrumentos de planificación de las diferentes unidades territoriales (Departamentos, Municipios, etc.).
- ▶ En el Destino, tanto Municipios, con sus Planes de Desarrollo Territorial Integrales, como APs, con sus Planes de Manejo, y TCOs, con los Planes de Gestión Territorial, hacen evaluaciones sobre los posibles efectos generados por el cambio climático y definen medidas de prevención y mitigación.

- ▶ En general, toda la infraestructura turística (pública y privada) en el Destino, está diseñada y contempla las condiciones climáticas locales, tomándose las precauciones para situarlas en lugares libres de inundaciones extremas.
- ▶ No se da información sistemática a los visitantes sobre los posibles efectos del cambio climático en la región, aunque sí se mencionan los cambios climáticos que se están viviendo.

#### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Cumplen con las recomendaciones establecidas en sus instrumentos de planificación para la prevención de efectos producidos por el cambio climático y gestión de riesgos.
- ▶ Incorporan los criterios establecidos en la prevención de impactos negativos del turismo.
- ▶ Actualizan periódicamente los planes y estrategias de adaptación al cambio climático y gestión de riesgos.
- ▶ Desarrollan información pública sobre los potenciales efectos del cambio climático en la región y el sistema de gestión de riesgos, medidas de mitigación y prevención adoptadas.

#### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Cumplen con las recomendaciones establecidas en sus instrumentos de planificación para la prevención de efectos producidos por el cambio climático y gestión de riesgos.
- ▶ Incorporan los criterios establecidos en la prevención de impactos negativos del turismo.
- ▶ Actualizan periódicamente los planes y estrategias de adaptación al cambio climático y gestión de riesgos.

- ▶ Desarrollan información pública sobre los potenciales efectos del cambio climático en las áreas protegidas y el sistema de gestión de riesgos, las medidas de mitigación y prevención adoptadas.

#### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Cumplen con las recomendaciones establecidas en sus instrumentos de planificación para la prevención de efectos producidos por el cambio climático y gestión de riesgos.
- ▶ Incorporan los criterios establecidos en la prevención de impactos negativos del turismo.
- ▶ Actualizan periódicamente los planes y estrategias de adaptación al cambio climático y gestión de riesgos.

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Incorporan los criterios establecidos de adaptación al cambio climático y gestión de riesgos a la política empresarial de prevención de impactos negativos del turismo.
- ▶ Actualizan periódicamente sus planes y estrategias empresariales de adaptación al cambio climático y gestión de riesgos.
- ▶ Informan a los usuarios sobre las políticas empresariales de adaptación al cambio climático y el sistema de gestión de riesgos establecido.



## Lineamiento A6. Inventario de bienes y lugares de interés turístico

*El Destino tiene un inventario actualizado a disposición del público y una evaluación de sus bienes y lugares de interés turístico, incluidos los sitios naturales y culturales.*

Un destino organizado ha levantado la información de los bienes y lugares de interés turístico que tiene, ofreciendo esa información a los visitantes en diferentes soportes. Estos inventarios deben ser actualizados periódicamente.

#### Estado de situación

- ▶ Hay inventarios de bienes y lugares de interés turístico, así como de potenciales atractivos, elaborados por municipios, áreas protegidas y a nivel de Destino.
- ▶ La elevada biodiversidad y de paisajes del Destino, junto a la presencia de diferentes pueblos indígenas, hace que el Destino albergue una gran variedad de potenciales atractivos turísticos.
- ▶ No obstante la limitada oferta de bienes y productos turísticos, el Destino tiene identificados nuevos productos diferenciados y complementarios a los actuales, competitivos a nivel regional.
- ▶ Aún no se ha editado información turística del Destino que abarque todos sus bienes y lugares de interés turístico (mapas, guías, aplicaciones, etc.).

#### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Acuerdan, entre Gobiernos Municipales y otros actores del Destino, la relación de bienes y lugares de interés turístico, naturales y culturales, que se encuentran en el Destino.
- ▶ Editan y difunden la información por diferentes medios y soportes para información de residentes y visitantes.

#### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Participan en la elaboración de la relación de bienes y lugares de interés turístico, naturales y culturales, que se encuentran en el Destino.
- ▶ Editan y difunden la información por diferentes medios y soportes para información de residentes y visitantes.

#### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Participan en la elaboración de la relación de bienes y lugares de interés turístico, naturales y culturales, que se encuentran en el Destino.
- ▶ Editan y difunden la información por diferentes medios y soportes para información de residentes y visitantes.

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Participan en la elaboración de la relación de bienes y lugares de interés turístico, naturales y culturales, que se encuentran en el Destino.
- ▶ Editan y difunden la información por diferentes medios y soportes para información de residentes y visitantes.

## Lineamiento A7. Normas de planificación

*El Destino tiene directrices, normas y políticas de planificación que exigen una evaluación del impacto ambiental, económico y social e integran la sostenibilidad en la ordenación del territorio, el diseño, la construcción y la demolición. Las directrices, normas y políticas están dirigidas a proteger los recursos naturales y culturales, se han elaborado con aportaciones locales y mediante un proceso exhaustivo de revisión, están a disposición del público y se aplican.*

Un destino de Turismo Sostenible está sujeto a una amplia normativa y políticas de planificación que provienen de los diferentes niveles del Estado (nacional, departamental, municipal, áreas protegidas, tierras comunitarias) en diversos temas (medio ambiente, laboral, pueblos indígenas, patrimonio, etc.). Este cuerpo normativo y de instrumentos de planificación debe ser sistematizado y presentado de manera simple y coherente para su mejor aplicación y comprensión por los usuarios.

#### Estado de situación

- ▶ Existen y se aplican en el Destino las normativas, políticas de planificación y directrices en materia de turismo encaminadas a la protección de los recursos naturales y culturales. En general, toda la normativa y los instrumentos de planificación han sido socializados y consultados antes de su aprobación.
- ▶ Existe normativa e instrumentos de planificación en el Destino sobre el uso de las tierras y la localización, diseño, construcción y demolición de estructuras.

- ▶ La normativa no es siempre cumplida ni los responsables del control y sanción obligan a su estricto cumplimiento.
- ▶ No hay un buen conocimiento ente la población ni por muchos prestadores de servicios turísticos sobre esta normativa e instrumentos de planificación.
- ▶ No hay un documento o base de datos en el Destino que haya sistematizado esta información y presentado de manera simple a los usuarios.

#### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Elaboran, junto a otros actores del Destino, una guía de las principales normas y disposiciones legales que deben considerarse en: a) Turismo; b) Medioambiente; c) Áreas protegidas; d) Ordenación del territorio y uso de la tierra; e) Planificación, diseño, construcción, renovación, operación y demolición de edificios e infraestructuras; f) Criterios para la certificación mundial de Turismo Sostenible. La guía debe informar sobre los mecanismos para la aplicación por los diferentes actores del Destino de las normas y disposiciones legales consideradas.
- ▶ Elaboran un folleto informativo resumen sobre la Guía para difusión entre toda la población.
- ▶ Informan sobre las entidades competentes en control y sanción a los infractores.
- ▶ En las competencias que les corresponden, ejercen control y sancionan a los infractores.
- ▶ En la planificación, diseño, construcción, renovación, operación y demolición de infraestructura turística pública, cumplen con:

- Los requisitos de zonificación y la legislación sobre patrimonio.
- Respeto el entorno natural o cultural en la planificación, selección del sitio, diseño y evaluación de impactos.
- Protección de áreas sensibles y capacidad de carga de los ecosistemas.
- Preservación de la integridad del patrimonio arqueológico, cultural y áreas sagradas.
- Preservación de la integridad de áreas de conectividad natural.
- Minimización y mitigación de impactos sobre hábitats para la vida silvestre.
- No afectan de ninguna manera a especies amenazadas o bajo alguna categoría de protección.
- No alteran cursos o cuerpos de agua naturales ni se canalizan aguas residuales hacia ellos.
- Uso de principios y materiales localmente apropiados para la construcción sostenible.
- Acceso a personas que tienen necesidades especiales, donde sea apropiado y posible.
- Evaluación de factores de riesgo (incluyen cambio climático, fenómenos naturales y seguridad de los visitantes).
- Evaluación de impactos (incluyendo impactos acumulados) apropiadamente documentados.

#### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Participan en la elaboración de la Guía con las principales normas y disposiciones legales que deben considerarse en los diferentes ámbitos mencionados.
- ▶ Elaboran y difunden material informativo sobre la Guía para difusión entre pobladores y usuarios del área protegida.
- ▶ En las competencias que les corresponden, ejercen control y sancionan a los infractores.
- ▶ En la planificación, diseño, construcción, renovación, operación y demolición de infraestructura turística en el área

protegida, cumplen y hacen cumplir con los requisitos anteriormente citados.

#### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Participan en la elaboración de la Guía con las principales normas y disposiciones legales que deben considerarse en los diferentes ámbitos mencionados.
- ▶ Difunden la Guía entre organizaciones y comunidades.
- ▶ Ejercen control sobre el cumplimiento de la normativa y denuncian a los infractores ante las autoridades competentes.
- ▶ En la planificación, diseño, construcción, renovación, operación y demolición de infraestructura turística en la TCO, cumplen y hacen cumplir con los requisitos citados.

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Participan en la elaboración de la guía con las principales normas y disposiciones legales que deben considerarse en los diferentes ámbitos mencionados.
- ▶ Cumplen con la lista de requerimientos legales establecidos por las normas en los diferentes ámbitos.
- ▶ Disponen de los certificados u otros documentos de cumplimiento de los requerimientos legales.
- ▶ Incorporan los requerimientos legales internacionales de operación turística.
- ▶ En la planificación, diseño, construcción, renovación, operación y demolición de infraestructura turística, cumplen con los requisitos anteriormente citados.

## Lineamiento A8. Acceso para todos

*Allí donde resulta oportuno, tanto las instalaciones como los sitios de importancia natural y cultural, son accesibles para todos, incluidas las personas con discapacidad y otras personas con necesidades de acceso específicas. Cuando esas instalaciones y sitios no son accesibles de manera inmediata, el acceso se hace posible mediante el diseño y la aplicación de soluciones que tienen en cuenta tanto la integridad del sitio como los ajustes razonables para las personas con necesidades especiales de acceso que sea posible introducir.*

A nivel mundial se ha ido desarrollando una fuerte conciencia, junto a normativa específica, para facilitar el acceso y la movilidad de personas con discapacidades físicas u otras necesidades especiales. Esta tendencia ha sido incorporada a la actividad turística, cualquiera que sea ésta y en la medida de lo posible, promoviendo la facilidad de acceso (ausencia de barreras arquitectónicas, baños accesibles, etc.) y desarrollando actividades y circuitos turísticos adaptados a estas necesidades especiales.

#### Estado de situación

- ▶ Existe normativa nacional respecto a disponer accesos especiales a personas con discapacidades en toda instalación de uso público.
- ▶ Los principales productos turísticos del Destino se encuentran en áreas naturales, con accesos fluviales (en muchos casos) por puertos cuyos ríos experimentan fuertes variaciones de nivel estacionales, lo que dificulta construir accesos a personas con discapacidades u otras necesidades especiales.

- ▶ Muchas de las actividades se realizan caminando y en cursos de agua en espacios naturales.
- ▶ En las áreas urbanas hay un incremento en la disposición de rampas y otros elementos para facilitar el acceso a personas con discapacidades, aunque son claramente insuficientes.
- ▶ En las instalaciones rurales, sin embargo, son escasas las disposiciones de elementos que faciliten el acceso a personas con discapacidades.
- ▶ Desarrollan programas de sensibilización a la población a favor de la accesibilidad para personas con discapacidades.

#### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Cumplen la normativa nacional (e internacional) sobre disposición de accesos en sus instalaciones (muelles turísticos, museos, centros de interpretación, etc.) a personas con discapacidades físicas y otras necesidades especiales.
- ▶ Generan circuitos (urbanos) y rutas para personas con discapacidades físicas y otras necesidades especiales.
- ▶ Fomentan e incentivan el acondicionamiento de las estructuras turísticas y medios de transporte para personas con discapacidades físicas y otras necesidades especiales (premios, certificaciones, etc.).

#### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Cumplen la normativa nacional (e internacional) sobre disposición de accesos en sus instalaciones (centros de recepción, centros de interpretación, miradores, etc.) a personas con discapacidades físicas y otras necesidades especiales.

- ▶ Generan circuitos y actividades para personas con discapacidades y otras necesidades especiales.
- ▶ Ofrecen información clara sobre los niveles de accesibilidad provistos en los servicios y productos turísticos propios.
- ▶ Revisan y certifican por especialistas los accesos y productos turísticos especiales generados.

#### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Cumplen la normativa nacional (e internacional) sobre disposición de accesos en sus instalaciones (centros turísticos, centros artesanales, etc.) a personas con discapacidades físicas y otras necesidades especiales.
- ▶ Generan circuitos y actividades para personas con discapacidades y otras necesidades especiales.
- ▶ Ofrecen información clara sobre los niveles de accesibilidad provistos en los servicios y productos turísticos propios.
- ▶ Revisan y certifican por especialistas los accesos y productos turísticos especiales generados.

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Cumplen la normativa nacional (e internacional) sobre disposición de accesos a personas con discapacidades físicas y otras necesidades especiales en todas sus infraestructuras.
- ▶ Generan circuitos y actividades para personas con discapacidades y otras necesidades especiales.
- ▶ Ofrecen información clara sobre los niveles de accesibilidad provistos en sus servicios y productos turísticos.

- ▶ Revisan y certifican por especialistas los accesos y productos turísticos especiales generados.

## Lineamiento A9. Adquisición de propiedades

*Existen leyes y normas sobre la adquisición de propiedades que se aplican y que respetan los derechos comunales e indígenas, garantizan la consulta pública y no permiten el reasentamiento sin el consentimiento informado previo o una indemnización razonable.*

En áreas naturales habitadas por pueblos indígenas, las actividades turísticas realizadas por empresas privadas pueden vulnerar los derechos de acceso a recursos naturales de estos pueblos e, incluso, facilitar la pérdida de sus tierras (si la normativa nacional no lo prohíbe). El Turismo Sostenible debe garantizar el respeto de los derechos de los pueblos indígenas y garantizar que la actividad turística no afecta a la propiedad de su tierra y el acceso a los recursos naturales que emplean.

#### Estado de situación

- ▶ La normativa nacional estipula que las tierras comunitarias no pueden ser revertidas, enajenadas, gravadas, embargadas ni adquiridas por prescripción.
- ▶ En general, cuando se genera un emprendimiento turístico con capital privado dentro de una tierra comunitaria, se suscriben contratos de responsabilidad mutua, distribución de beneficios, etc., en el que el derecho propietario de

la tierra en ningún caso puede ser transferido y se establecen periodos máximos de vigencia de contrato, renovables o no por decisión de la comunidad o TCO.

- ▶ No hay ningún caso en el Destino en el que un emprendimiento turístico haya vulnerado los derechos de propiedad de la tierra de comunidades o TCOs.

#### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Informan al infractor, en caso de producirse alguna denuncia por las comunidades o sus organizaciones representativas de actividades turísticas no autorizadas en sus territorios, sobre su delito al tiempo que facilitan que la denuncia sea tramitada ante la autoridad competente para que se proceda con la sanción establecida (desalojo, decomisos, etc.).
- ▶ Asesoran, en caso de solicitud de la comunidad o TCO, sobre las intenciones de acuerdos con empresas privadas para realizar actividades de turismo en áreas comunitarias.

#### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Informan al infractor, en caso de producirse alguna denuncia por comunidades o sus organizaciones representativas de actividades turísticas no autorizadas en sus territorios, sobre su delito y facilitan que la denuncia sea tramitada ante la autoridad competente para que proceda con la sanción establecida (desalojo, decomisos, etc.). Si se produjera dentro del área protegida, procederá a sancionar al infractor e impedir dicha actividad.
- ▶ Asesoran, en caso de solicitud de la comunidad o TCO, sobre las intenciones de acuerdos con empresas privadas para realizar actividades de turismo en áreas comunitarias.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Denuncian ante las autoridades competentes la realización de actividades turísticas o construcción de infraestructura turística en sus espacios comunitarios o áreas tradicionales sin la debida consulta y suscripción de acuerdos voluntarios, especialmente si ven vulnerados derechos de acceso a recursos naturales o la propiedad de la tierra.

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Suscriben acuerdos voluntarios claros, en caso de realizar actividades turísticas en tierras comunitarias o espacios tradicionales, en los que los derechos de las comunidades están garantizados, incluyendo tierra, agua y los recursos naturales.
- ▶ Documentan los acuerdos alcanzados, demostrando que se ha producido consulta y compromiso voluntario.
- ▶ Documentan e informan de los beneficios obtenidos por la comunidad gracias al acuerdo alcanzado.



## Lineamiento A 10. Satisfacción de los visitantes

*El Destino tiene un sistema para hacer un seguimiento e informar al público sobre la satisfacción de los visitantes y, en caso necesario, tomar medidas para mejorarla.*

La valoración de los clientes de sitios y destinos se ha convertido en uno de los factores determinantes de elección de proveedores turísticos para muchos turistas, especialmente en los últimos años con la universalización de las redes sociales. El grado de satisfacción de los turistas abarca todo el proceso del viaje, antes (selección del destino, compra del producto, etc.), durante (el viaje en sí) y después (revivir la experiencia, contactos mantenidos, etc.). Esto implica una gestión integral de la calidad que pasa por una organización de las empresas de servicios y de los gestores de los atractivos hacia la calidad de productos y servicios que se ofrecen. La información de la valoración de los clientes permite desarrollar acciones para corregir y mejorar la calidad del destino turístico, haciéndolo más competitivo.

### Estado de situación

- ▶ La normativa nacional y departamental, así como sus principales instrumentos de planificación, obliga a todos los prestadores de servicios a disponer de un sistema de registro de quejas y recomienda evaluar la satisfacción de los visitantes.
- ▶ Además, en el Destino, la Gobernación del Beni, áreas protegidas y alguno de los municipios con centros de información turística, también reciben quejas y/o denuncias y proceden a su trámite administrativo.

- ▶ En el Destino se han hecho periódicamente evaluaciones externas (por organismos públicos y privados) con encuestas estructuradas sobre niveles de satisfacción de los visitantes.
- ▶ Algunos prestadores de servicios hacen permanentemente evaluaciones sobre los niveles de satisfacción de los visitantes. Esta tendencia se va haciendo extensiva.
- ▶ Hay un seguimiento permanente a sitios de calificación turística, como TripAdvisor.
- ▶ Las empresas con buenas evaluaciones, incluso reconocimientos nacionales e internacionales, publican esos datos.
- ▶ No hay una institución en el Destino que haga un *ranking* de los prestadores de servicios turísticos en función a las evaluaciones externas e internas realizadas y publique esa información.
- ▶ No se realizan evaluaciones sobre los criterios y principios de turismo sostenible que las empresas y organismos públicos han adoptado.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Participan en la elaboración conjunta de un sistema para evaluar los niveles de satisfacción de los visitantes al Destino que incorpora los principios y criterios de Turismo Sostenible adoptados por el Destino y los prestadores de servicios turísticos.
- ▶ Participan en la recolección de datos a través del Observatorio de Turismo y otros medios.
- ▶ Participan en la evaluación de los datos obtenidos y los difunden en el Destino por los medios de información disponibles (web, oficinas de información turística, etc.).

- ▶ Toman las medidas correctivas necesarias.
- ▶ Informan y se muestran evidencias de las medidas correctivas aplicadas.
- ▶ Facilitan a los visitantes información sobre lugares y medios en sus jurisdicciones a disposición para recoger opiniones, sugerencias y quejas (incluyen la dirección de la empresa que ha certificado al destino y/o empresas).

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Participan en la elaboración conjunta de un sistema para evaluar los niveles de satisfacción de los visitantes al Destino que incorpora los principios y criterios de Turismo Sostenible adoptados por el Destino y los prestadores de servicios turísticos.
- ▶ Participan en la recolección de datos a través del Observatorio de Turismo y otros medios.
- ▶ Participan en la evaluación de los datos obtenidos y los difunden en el Destino por los medios de información disponibles (web, folletos, etc.).
- ▶ Toman las medidas correctivas necesarias.
- ▶ Informan y se muestran evidencias de las medidas correctivas aplicadas.
- ▶ Facilitan a los visitantes información sobre lugares y medios en sus jurisdicciones a disposición para recoger opiniones, sugerencias y/o quejas (incluyen la dirección de la empresa que ha certificado al destino y/o empresas).

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Participan en la elaboración conjunta de un sistema para evaluar los niveles de satisfacción de los visitantes al Destino que incorpora los principios y criterios de Turismo Sostenible adoptados por el Destino y los prestadores de servicios turísticos.
- ▶ Participan en la recolección de datos a través del Observatorio de Turismo y otros medios.
- ▶ Participan en la evaluación de los datos obtenidos y los difunden en sus medios de información disponibles (web, folletos, etc.).
- ▶ Toman las medidas correctivas necesarias.
- ▶ Informan y se muestran evidencias de las medidas correctivas aplicadas.
- ▶ Facilitan a los visitantes información sobre lugares y medios a disposición para recoger opiniones, sugerencias y/o quejas (incluyen la dirección de la empresa que ha certificado al Destino y/o empresas).

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Participan en la elaboración conjunta de un sistema para evaluar los niveles de satisfacción de los visitantes al Destino que incorpora los principios y criterios de Turismo Sostenible adoptados por el Destino y los prestadores de servicios turísticos.
- ▶ Evalúan la satisfacción de los clientes, incluidos los principios y criterios de Turismo Sostenible.

- ▶ Realizan evaluaciones internas de los procesos y acciones de la empresa estableciendo indicadores de eficiencia y sostenibilidad.
- ▶ Adoptan medidas correctivas, cuando es apropiado, sobre el nivel de satisfacción de visitantes y la gestión de la empresa.
- ▶ Recogen evidencia de las medidas correctivas tomadas.
- ▶ Informan públicamente de los resultados de las evaluaciones y las medidas correctivas adoptadas.
- ▶ Facilitan a visitantes y clientes información sobre lugares y medios a disposición para recoger opiniones, sugerencias, quejas (cada empresa tiene su libro de quejas y sugerencias).
- ▶ Si la empresa está certificada, incluye en su información la dirección de la empresa certificadora para recoger quejas.

## Lineamiento A 1 1. Normas de sostenibilidad

*El Destino tiene un sistema para promover normas de sostenibilidad para empresas, coherentes con los Criterios Globales de Turismo Sostenible.*

*El Destino pone a disposición del público una lista de las empresas que han superado certificaciones o verificaciones de sostenibilidad.*

Para que un destino obtenga la certificación internacional de Turismo Sostenible debe contar con un cuerpo normativo sobre aspectos laborales, ambientales, salubridad e higiene sujetos

a los Criterios Globales de Turismo Sostenible. Si la normativa nacional o departamental es insuficiente en algún aspecto, el Destino debe desarrollarla o complementarla mediante las instancias normativas locales (Gobiernos Municipales, áreas protegidas). El cumplimiento de las normas y reglamentos de sostenibilidad por los diferentes actores que participan del Destino debe ser verificable y certificado para información del público.

### Estado de situación

- ▶ En general, toda la normativa nacional y de los diferentes niveles del Estado sobre aspectos laborales, ambientales, salubridad y seguridad aplican principios de sostenibilidad en la línea de las normativas internacionales.
- ▶ El Destino está compuesto por municipios y APs con capacidad normativa, fiscalizadora y sancionadora.
- ▶ No se tiene elaborado un análisis de la normativa nacional, departamental y local (municipios y APs) sobre aspectos laborales, ambientales, salubridad y seguridad aplicadas a la actividad turística y el ajuste necesario para el cumplimiento de los Criterios Globales de Turismo Sostenible.
- ▶ Aunque se han realizado procesos de certificación en años anteriores, no se realizó con certificadoras ni sustentado en los Criterios Globales de Turismo Sostenible. No existen, por tanto, listas de empresas certificadas.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Realizan, junto al resto de actores del Destino, un análisis de la normativa nacional, departamental y local (municipios y APs) sobre aspectos laborales, ambientales, salubridad y seguridad aplicadas a la actividad turística y las necesida-

des de ajuste para el cumplimiento de los Criterios Globales de Turismo Sostenible.

- ▶ Promueven y generan la normativa específica necesaria para el cumplimiento de los Criterios Globales de Turismo Sostenible.
- ▶ Elaboran, junto al resto de actores del Destino, una síntesis de la normativa laboral, ambiental, salubridad y seguridad que se debe cumplir en la actividad turística para obtener y mantener la certificación mundial de Turismo Sostenible.
- ▶ Publican y difunden la síntesis normativa con recomendaciones para su aplicación por los actores del Destino.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Participan, junto al resto de actores del Destino, en el análisis de la normativa nacional, departamental y local (municipios y APs) sobre aspectos laborales, ambientales, salubridad y seguridad aplicadas a la actividad turística y las necesidades de ajuste para el cumplimiento de los Criterios Globales de Turismo Sostenible.
- ▶ Promueven y generan la normativa específica necesaria para el cumplimiento de los Criterios Globales de Turismo Sostenible.
- ▶ Participan en la elaboración, junto al resto de actores del Destino, de una síntesis de la normativa laboral, ambiental, salubridad y seguridad que se debe cumplir en la actividad turística para obtener y mantener la certificación mundial de Turismo Sostenible.
- ▶ Difunden la síntesis normativa con recomendaciones para su aplicación por los actores del Destino.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Participan, junto al resto de actores del Destino, en el análisis de la normativa nacional, departamental y local (municipios y APs) sobre aspectos laborales, ambientales, salubridad y seguridad aplicadas a la actividad turística y las necesidades de ajuste para el cumplimiento de los Criterios Globales de Turismo Sostenible.
- ▶ Participan en la elaboración, junto al resto de actores del Destino, de una síntesis de la normativa laboral, ambiental, salubridad y seguridad que se debe cumplir en la actividad turística para obtener y mantener la certificación mundial de Turismo Sostenible.
- ▶ Conocen y entienden todos los requerimientos legales en todos los campos de la operación turística.
- ▶ En sus emprendimientos de turismo, cumplen con todos los requerimientos legales y reglamentarios pertinentes y muestran los certificados u otros documentos que evidencian su cumplimiento.

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Participan, junto al resto de actores del Destino, en el análisis de la normativa nacional, departamental y local (municipios y APs) sobre aspectos laborales, ambientales, salubridad y seguridad aplicadas a la actividad turística y las necesidades de ajuste para el cumplimiento de los Criterios Globales de Turismo Sostenible.
- ▶ Participan en la elaboración, junto al resto de actores del Destino, de una síntesis de la normativa laboral, ambiental, salubridad y seguridad que se debe cumplir en la actividad

turística para obtener y mantener la certificación mundial de Turismo Sostenible.

- ▶ Conocen y entienden todos los requerimientos legales en todos los campos de la operación turística.
- ▶ Cumplen con todos los requerimientos legales y reglamentarios pertinentes, desde lo local a los niveles internacionales.
- ▶ Muestran los certificados u otros documentos que evidencian el cumplimiento de todos los requerimientos legales.

## Lineamiento A 12. Seguridad

*El Destino tiene un sistema para hacer el seguimiento, prevenir, informar al público y ofrecer respuestas frente a los riesgos vinculados a la delincuencia, la seguridad o la salud.*

La seguridad es un aspecto clave para la elección de destinos y compra de servicios turísticos. En la seguridad se incluyen los niveles de delincuencia, atención sanitaria, planes de emergencias y las operaciones y actividades turísticas. Por tanto, la seguridad debe concebirse en su conjunto, aunando aspectos empresariales (seguridad laboral, higiene, salubridad) y de seguridad pública (policía, atención sanitaria, prevención de emergencias). Un programa de gestión de seguridad debe minimizar los riesgos, los accidentes e incidentes y las enfermedades. Desarrollar este programa es responsabilidad de las instancias públicas y las empresas, velando por la integridad de todos, bajo los conceptos de sostenibilidad. Un destino seguro, es sin duda, una gran ventaja competitiva.

### Estado de situación

- ▶ Hay normativa nacional, departamental y municipal relativa a seguridad, higiene y salubridad alimentaria que, en general, se atiende a los criterios internacionales.
- ▶ Los niveles de delincuencia en el Destino son muy bajos. Es ocasional que se produzcan incidentes con los turistas. No obstante, aún no se ha constituido una Policía Turística especializada para esta labor, aunque se tiene planificada su conformación.
- ▶ Hay atención sanitaria en todos los municipios del Destino, pero la presencia de especialistas y el nivel de formación del personal es bajo.
- ▶ Algunas de las rutas e itinerarios en el Destino se hacen en zonas muy alejadas de áreas pobladas y caminos transitables por vehículos. En el Destino está proyectado crear un Equipo de Rescate y Emergencias, del que participan municipios, bomberos, Fuerza Naval, guardaparques y guías de turismo, entre otros.
- ▶ Existe normativa específica para prevención de incendios y vías de evacuación para establecimientos de hospedaje, pero no todos la cumplen ni tienen capacitado a su personal para actuar correctamente en caso de producirse.
- ▶ De igual manera, las condiciones de seguridad generales en higiene y salubridad alimentaria de los establecimientos y operación turística se cumplen, aunque no todos lo hacen y los sistemas de control y sanción son muy precarios.
- ▶ En cuanto al agua potable, no está suficientemente señalado ni informados los visitantes sobre los puntos de agua no potable o las precauciones que deben tomar.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Coordinan acciones con las autoridades competentes la conformación de un cuerpo de Policía Turística para el Destino, debidamente capacitada y equipada.
- ▶ Coordinan con las autoridades competentes y participan activamente en las inspecciones a los prestadores de servicios turísticos para verificar cumplimiento de las medidas de seguridad, higiene y salubridad alimentaria.
- ▶ Desarrollan programas de capacitación periódicos para la atención de turistas entre el personal de salud en el Destino.
- ▶ Participan activamente en la conformación y apoyo al Equipo de Rescate y Emergencia del Destino.
- ▶ Generan programas de capacitación obligatorio sobre Procedimientos en Casos de Emergencias a para el personal de hoteles y operadores de turismo.
- ▶ Desarrollan un programa de sensibilización sobre Buenas Prácticas en seguridad, higiene y salubridad alimentaria dirigido a la población.
- ▶ Señalizan claramente las fuentes de agua no potables y verifican que los prestadores de servicios turísticos lo hagan en las áreas donde operan.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Apoyan y coordinan acciones con la Policía Turística para el Destino.
- ▶ Coordinan con las autoridades competentes y participan activamente en las inspecciones a los prestadores de servi-

cios turísticos para verificar cumplimiento de las medidas de seguridad, higiene y salubridad alimentaria.

- ▶ Participan activamente en la conformación y apoyo al Equipo de Rescate y Emergencia del Destino.
- ▶ Capacitan al cuerpo de guardaparques sobre Procedimientos en Casos de Emergencias.
- ▶ Señalizan claramente las fuentes de agua no potables que los prestadores de servicios turísticos emplean en las áreas donde operan.

#### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Apoyan y coordinan acciones sus autoridades con la Policía Turística para el Destino.
- ▶ Coordinan con las autoridades competentes y participan activamente en las inspecciones a los prestadores de servicios turísticos para verificar cumplimiento de las medidas de seguridad, higiene y salubridad alimentaria.
- ▶ Participan activamente en la conformación y apoyo al Equipo de Rescate y Emergencia del Destino.

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Cumplen con toda la normativa nacional, departamental, municipal y de las áreas protegidas sobre seguridad, higiene y salubridad alimentaria.
- ▶ Participan activamente en la conformación y apoyo al Equipo de Rescate y Emergencia del Destino.

- ▶ Generan un “Plan de Riesgos” para toda la operación turística, evaluando las situaciones de riesgo y peligro, estableciendo medidas para minimizarlos y capacitando a su personal.
- ▶ Verifican la seguridad de los procesos y procedimientos de la empresa periódicamente y las ajustan de ser necesario.
- ▶ Participan en todos los programas de capacitación realizados sobre seguridad o procedimientos de casos de emergencias
- ▶ Informan a clientes y usuarios sobre las medidas de seguridad adoptadas y de obligado cumplimiento para todos.

### Lineamiento A 13. Gestión de situaciones de crisis y de emergencia

*El Destino tiene un plan apropiado de respuesta en casos de crisis y emergencias. Los elementos más importantes se comunican a los residentes, los visitantes y las empresas. El plan establece procedimientos y proporciona recursos y formación para el personal, los visitantes y los residentes, actualizándose con regularidad.*

Parte de la seguridad de un destino turístico es disponer de un plan para situaciones de crisis y emergencia. Eventos climáticos extremos, inundaciones, incendios incontrolados, sismos, etc., generan situaciones de crisis y emergencia que deben ser previstas, definidos los protocolos de actuación, disponer de los recursos necesarios y el personal capacitado para implementarlo.

#### Estado de situación

- ▶ No hay a nivel Destino un Plan de Crisis y Emergencias, pero sí a nivel departamental y nacional están organizados.
- ▶ A nivel nacional y departamental existe un sistema de alerta temprana para eventos climáticos extremos, coordinado con los municipios y que llega a la población.
- ▶ Se está conformando un Equipo de Rescate y Emergencias para el Destino.
- ▶ Se está capacitando a guardaparques en el Destino para situaciones de Crisis y Emergencias.

#### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Participan en la elaboración de un Plan de Crisis y Emergencias para el Destino, en el que se establecen protocolos de actuación y disponen los medios necesarios.
- ▶ Elevan el Plan de Crisis y Emergencias a las autoridades nacionales y departamentales competentes para la coordinación de acciones.
- ▶ Capacitan a los diferentes responsables para la ejecución del Plan de Crisis y Emergencias, incorporándolo como requisito para la emisión de Licencias de Funcionamiento a prestadores de servicios turísticos.
- ▶ Participan activamente en la conformación y apoyo al Equipo de Rescate y Emergencia del Destino.
- ▶ Establecen sistema de seguimiento y sanciones a infractores.
- ▶ Socializan el Plan de Crisis y Emergencias entre la población, puntualizando las pautas de acción en caso de ocurrir.

#### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Participan en la elaboración de un Plan de Crisis y Emergencias para el Destino, definiendo protocolos específicos de actuación y disponen los medios necesarios.
- ▶ Capacitan a su personal para la ejecución del Plan de Crisis y Emergencias.
- ▶ Participan activamente en la conformación y apoyo al Equipo de Rescate y Emergencia del Destino.
- ▶ Colaboran al sistema de seguimiento y sanciones a los infractores.

#### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Participan en la elaboración de un Plan de Crisis y Emergencias para el Destino, definiendo protocolos específicos de actuación y disponen los medios necesarios.
- ▶ Informan a comunidades y capacitan a los responsables comunales para la ejecución del Plan de Crisis y Emergencias.
- ▶ Participan activamente en la conformación y apoyo al Equipo de Rescate y Emergencia del Destino.

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Participan en la elaboración de un Plan de Crisis y Emergencias para el Destino, definiendo protocolos específicos de actuación y disponen los medios necesarios.
- ▶ Capacitan a su personal para la ejecución del Plan de Crisis y Emergencias.

- ▶ Participan activamente en la conformación y apoyo al Equipo de Rescate y Emergencia del Destino.
- ▶ Informan a clientes y usuarios sobre la existencia del Plan de Crisis y Emergencias para el Destino.

## Lineamiento A14. Promoción

*La promoción es exacta con respecto al Destino y sus productos, sus servicios y sus pretensiones de sostenibilidad. Los mensajes promocionales tratan a las comunidades locales y a los turistas de manera auténtica y respetuosa.*

El objetivo de la promoción es llevar información clave a los clientes meta para influir en su decisión de compra. Actualmente, con los nuevos medios de comunicación, la interacción entre clientes y prestadores de servicios o promotores del Destino ha aumentado considerablemente, lo que permite profundizar en la información que demanda el turista. En este sentido, se abre la oportunidad de difundir y hacer llegar los esfuerzos realizados a favor de la sostenibilidad como uno de los argumentos de venta y posicionamiento en el mercado.

### Estado de situación

- ▶ El Destino tiene diverso material informativo y promocional en varios soportes, público y privado, normalmente en español e inglés, que incide especialmente en el patrimonio natural que cultural.
- ▶ El material informativo elaborado no siempre presenta de manera adecuada y suficiente las normas y recomendacio-

nes sobre el comportamiento apropiado que debe aplicarse en las áreas visitadas.

- ▶ Algunas empresas no ofrecen información veraz sobre la calidad de sus servicios.
- ▶ Salvo los emprendimientos comunitarios, y sólo parcialmente, ningún material informativo, público o privado, explica la adopción de compromisos y criterios de Turismo Sostenible.
- ▶ La formación del personal de las empresas de turismo para informar/interpretar el patrimonio natural y cultural es dispar y, en general, a pesar de recibir periódicamente cursos de capacitación, no es suficiente.
- ▶ No se promocionan actividades pro-activas hacia los turistas para su implicación en actividades del Destino a favor de la sostenibilidad ambiental, cultural, social, económica, etc.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Participan, junto al resto de actores del Destino, en la conformación de un sistema de seguimiento de la veracidad de la información ofrecida por los prestadores de servicios turísticos, estableciendo un sistema de coordinación con las autoridades competentes para su sanción.
- ▶ Coordinan, junto al resto de actores del Destino, la revisión del material promocional del Destino elaborado, para ajustarlo a los Criterios del Turismo Sostenible, recalcando el proceso de certificación y los compromisos adoptados.
- ▶ Participan en la elaboración de un código de conducta empresarial para el Destino sustentado en los Criterios del Turismo Sostenible.

- ▶ En la información ofrecida se indican sitios o adjuntan documentos de información científica y técnica del Destino y los Criterios Globales de Turismo Sostenible.
- ▶ Difunden la información elaborada (promocional y código de conducta) por varios soportes y, en la medida de lo posible, en los principales idiomas de los países emisores (español, inglés, alemán, francés y hebreo).
- ▶ Promueven cursos de capacitación a prestadores de servicios turísticos, especialmente guías (particulares y comunales) para mejorar su labor de información e interpretación del patrimonio natural y cultural del Destino.
- ▶ Desarrollan, junto al resto de actores del Destino, una propuesta de actividades para la implicación de los turistas en acciones a favor del cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad del Destino.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Participan, junto al resto de actores del Destino, en la conformación de un sistema de seguimiento de la veracidad de la información ofrecida por los prestadores de servicios turísticos, estableciendo un sistema de coordinación con las autoridades competentes para su sanción.
- ▶ Participan, junto al resto de actores del Destino, en la revisión del material promocional del Destino elaborado, para ajustarlo a los Criterios del Turismo Sostenible, recalcando el proceso de certificación y los compromisos adoptados.
- ▶ Participan en la elaboración de un código de conducta para el Destino sustentado en los Criterios del Turismo Sostenible.
- ▶ En la información ofrecida se indican sitios o adjuntan do-

cumentos de información científica y técnica del Destino y los Criterios Globales de Turismo Sostenible.

- ▶ Promueven cursos de capacitación a prestadores de servicios turísticos, especialmente guías (particulares y comunales) para mejorar su labor de información e interpretación del patrimonio natural y cultural del Destino.
- ▶ Desarrollan, junto al resto de actores del Destino, una propuesta de actividades para la implicación de los turistas en acciones a favor del cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad del Destino.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Participan, junto al resto de actores del Destino, en la conformación de un sistema de seguimiento de la veracidad de la información ofrecida por los prestadores de servicios turísticos, estableciendo un sistema de coordinación con las autoridades competentes para su sanción.
- ▶ Participan, junto al resto de actores del Destino, en la revisión del material promocional del Destino elaborado, para ajustarlo a los Criterios del Turismo Sostenible, recalcando el proceso de certificación y los compromisos adoptados.
- ▶ Participan en la elaboración de un código de conducta para el Destino sustentado en los Criterios del Turismo Sostenible.
- ▶ En la información ofrecida por sus emprendimientos de turismo, indican sitios o adjuntan documentos de información científica y técnica del Destino y los Criterios Globales de Turismo Sostenible.
- ▶ Participan de los cursos de capacitación a prestadores de servicios turísticos para mejorar su labor de información e interpretación del patrimonio natural y cultural del Destino.

- ▶ Desarrollan, junto al resto de actores del Destino, una propuesta de actividades para la implicación de los turistas en acciones a favor del cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad del Destino.

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Ofrecen información veraz y las imágenes empleadas corresponden con actividades y estados de infraestructuras actuales.
- ▶ No comprometen en el material promocional la observación de fauna silvestre o eventos culturales si no está plenamente garantizado.
- ▶ Participan en el sistema de seguimiento de la veracidad de la información ofrecida por los prestadores de servicios turísticos.
- ▶ Participan en la revisión del material promocional del Destino elaborado, para ajustarlo a los Criterios del Turismo Sostenible, recalando el proceso de certificación y los compromisos propios adoptados.
- ▶ Participan en la elaboración de un código de conducta para el Destino sustentado en los Criterios del Turismo Sostenible.
- ▶ En la información ofrecida se indican sitios o adjuntan documentos de información científica y técnica del Destino y los Criterios Globales de Turismo Sostenible.
- ▶ Difunden la información elaborada (promocional y código de conducta) para el Destino en los diferentes soportes que empleen.

- ▶ Desarrollan, junto al resto de actores del Destino, una propuesta de actividades para la implicación de los turistas en acciones a favor del cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad del Destino.

- ▶ El material promocional ofrecido a los turistas tiene información sobre el patrimonio natural y cultural del Destino y las áreas turísticas.
- ▶ Informan y capacitan al personal sobre el patrimonio natural y cultural del Destino y las áreas específicas visitadas.
- ▶ Informan y hacen cumplir a los visitantes el código de conducta del Destino.



## SECCIÓN B: Maximizar los beneficios económicos para la comunidad receptora y minimizar el impacto negativo

### Lineamiento B 1. Seguimiento económico

*La contribución económica directa e indirecta del turismo a la economía del Destino se somete a un seguimiento y se informa al público al menos anualmente. En la medida de lo posible, se deberían incluir los datos sobre el gasto de los visitantes, los ingresos por habitación disponible, el empleo y la inversión.*

Está ampliamente difundido que la actividad turística genera empleo y beneficia a múltiples sectores vinculados (transporte, múltiples proveedores, artesanos, etc.). Conocer el movimiento económico que genera es necesario para valorar su relevancia, pero actualmente se busca ponderar la contribución económica específica en el área del Destino por las evidentes interrelaciones socioculturales que implican a la calidad del servicio ofertado, al estar el visitante viviendo y conviviendo directamente con las comunidades y culturas presentes en el Destino. En este sentido, las empresas del sector deben ser parte de la comunidad local, por lo que su contribución al desarrollo de su entorno beneficia también a su propio desarrollo.

#### Estado de situación

- ▶ Existe un sistema de recogida de datos de flujos de turistas a los atractivos turísticos y de ocupación hotelera.
- ▶ Periódicamente se hacen encuestas a visitantes en las que se incorpora datos de gastos realizados.
- ▶ La inversión pública anual en turismo es conocida, no así la inversión privada.
- ▶ Hay valoraciones de la contribución económica del turismo a la economía del Destino sustentadas en datos estadísticos y encuestas a visitantes, pero son estimaciones muy perfectibles.
- ▶ El sector privado es poco transparente para ofrecer información sobre sus movimientos económicos.
- ▶ Aunque hay estimaciones sobre la contribución económica del turismo al Destino, no se divulgan entre la población.

#### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Promueven la creación del Observatorio de Turismo para realizar, entre otras actividades, evaluaciones anuales de la contribución económica de la actividad turística al Destino.

- ▶ Publican las evaluaciones en diferentes soportes para su divulgación entre la población y los visitantes.

#### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Promueven la creación del Observatorio de Turismo del Destino para realizar, entre otras actividades, evaluaciones anuales de la contribución económica de la actividad turística al Destino.
- ▶ Publican las evaluaciones de contribución económica del turismo en diferentes soportes para su divulgación entre la población y los visitantes.

#### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Promueven la creación del Observatorio de Turismo del Destino para realizar, entre otras actividades, evaluaciones anuales de la contribución económica de la actividad turística al Destino.
- ▶ Sus emprendimientos ofrecen al Observatorio de Turismo los datos económicos de la actividad desarrollada por la empresa.
- ▶ Sus emprendimientos publican las evaluaciones de contribución económica del turismo en sus medios de difusión a visitantes y clientes.

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Promueven la creación del Observatorio de Turismo del Destino para realizar, entre otras actividades, evaluaciones anuales de la contribución económica de la actividad turística al Destino.

- ▶ Ofrecen al Observatorio de Turismo los datos económicos de la actividad desarrollada por la empresa.
- ▶ Publican las evaluaciones de contribución económica del turismo en sus medios de difusión a visitantes y clientes.

## Lineamiento B2. Oportunidades profesionales en el entorno local

*Las empresas del Destino ofrecen iguales oportunidades de empleo y formación, seguridad ocupacional y sueldos justos para todos.*

Las normativas y políticas de empleo en el Destino deben ajustarse a la legislación nacional y a los estándares y tendencias internacionales, promoviendo la justicia social, salarios dignos, seguridad laboral, la inclusión de minorías, grupos de riesgo o vulnerables, la promoción interna y la cualificación permanente de los empleados, seleccionados preferentemente en el entorno local. Un ambiente laboral sano y seguro, comprometido y calificado, es fundamental para el desempeño eficiente de una empresa y la calidad de los servicios ofrecidos.

#### Estado de situación

- ▶ En general, todo el personal de las empresas de turismo del Destino son locales.
- ▶ La normativa laboral nacional es bastante estricta, incluido los aportes a los sistemas de seguro de salud y social, con fuertes sanciones a los infractores.

- ▶ La mayoría de las empresas de turismo del Destino son familiares, por lo que no es extraño encontrar a mujeres dirigiéndolas. Las empresas comunitarias son dirigidas por personas de las comunidades y todo el personal tiene el mismo origen.
- ▶ La mayoría de las empresas realizan capacitaciones internas o hacen participar a los empleados en capacitaciones externas, aunque las oportunidades son escasas. Hay demanda, tanto de los gerentes de empresas como empleados, por generar un sistema de capacitaciones.
- ▶ No hay información sobre posibles discriminaciones en contrataciones, niveles salariales o cargos directivos por razones de género, origen, condición sexual, etc. Sí se evidencia una división del trabajo sexista (hombres son chóferes mientras que en cocina son mujeres).
- ▶ No hay definidas políticas laborales empresariales para la contratación de personas procedentes de grupos de riesgo o vulnerables.
- ▶ La mayoría de las empresas no han establecido un sistema de prevención de riesgos laborales.

#### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Realizan, junto al resto de actores del Destino, un diagnóstico sobre la situación laboral en las empresas de turismo respecto a:
  - a) Cumplimiento de la normativa nacional e internacional laboral, incluyendo sistemas de seguros de salud y social;
  - b) Procedencia de empleados;
  - c) Condiciones laborales generales;
  - d) Proporción de personas procedentes de grupos de riesgo o vulnerables;

- e) Características de las persona que ocupan cargos gerenciales;
- f) Niveles de satisfacción de los empleados;
- g) Programas de capacitaciones.

- ▶ Difunden los resultados y la valoración, especialmente entre los empresarios.
- ▶ Elaboran, de manera conjunta con el resto de actores del Destino, un Código de Conducta Empresarial para la selección, contratación y condiciones laborales sustentado en:
  - Cumplimiento estricto de las regulaciones y estándares laborales nacionales e internacionales.
  - Revisión y actualización regular de los niveles salariales.
  - Priorización para la contratación de residentes locales para sus actividades y operaciones.
  - Monitoreo interno del nivel y proporción de empleos provistos para los residentes locales.
  - Realización de cursos de capacitación y promoción de empleos para los residentes locales.
  - Identificación de grupos de riesgo de discriminación (incluyendo mujeres y grupos étnicos) y proporción de empleados contratados por cada grupo de riesgo identificado.
  - Condiciones de provisión de agua, saneamiento y servicios sanitarios a todos los trabajadores.
  - Inclusión en los contratos laborales de aportes a los sistemas de seguros de salud y social.
  - Evaluaciones periódicas de los niveles de satisfacción de los empleados.
  - Realización de cursos de capacitación a los empleados, nivel y frecuencia.
  - Promociones internas a grupos de riesgo de discriminación.
  - Prevención de riesgos laborales.
  - Mecanismos establecidos de sugerencias y quejas para los empleados.
  - Selección de proveedores de servicios y productos que emplean mano de obra local.

- ▶ Aplican el Código de Conducta en la selección y contrataciones de personal que les compete.
- ▶ Difunden el Código de Conducta entre la población del Destino y los visitantes, y el nivel de cumplimiento por el GAM.

#### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Participan, junto al resto de actores del Destino, en la realización de diagnóstico sobre la situación laboral en las empresas de turismo.
- ▶ Participan en la elaboración conjunta del Código de Conducta para la selección, contratación y condiciones laborales en el Destino.
- ▶ Aplican el Código de Conducta en el área protegida.
- ▶ Difunden el Código de Conducta entre los visitantes y su nivel de cumplimiento en el área protegida.

#### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Participan, junto al resto de actores del Destino, en la realización de diagnóstico sobre la situación laboral en las empresas de turismo.
- ▶ Participan en la elaboración conjunta del Código de Conducta para la selección, contratación y condiciones laborales en el Destino.
- ▶ Aplican el Código de Conducta en los emprendimientos de turismo comunitario.
- ▶ Difunden el Código de Conducta a los visitantes y su nivel de cumplimiento en emprendimientos de turismo comunitario.

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Participan y aportan información veraz para la realización de diagnóstico sobre la situación laboral en las empresas de turismo.
- ▶ Participan en la elaboración conjunta del Código de Conducta para la selección, contratación y condiciones laborales en el Destino.
- ▶ Incorporan el Código de Conducta a la política empresarial y lo aplican.
- ▶ Difunden el Código de Conducta entre clientes y visitantes, indicando el nivel de cumplimiento por la empresa.

### Lineamiento B3. Participación pública

*El Destino tiene un sistema que alienta la participación pública en la planificación del Destino y en la toma de decisiones al respecto de manera continua.*

El ambiente social del Destino, es decir, la existencia y promoción de una convivencia beneficiosa entre la actividad turística y el entorno sociocultural - lo que implica inclusión, responsabilidad social y aporte al desarrollo mutuo de las partes -, es fundamental para la imagen del Destino y la operación turística, que el cliente actual percibe de manera positiva y alienta su elección del destino turístico.

#### Estado de situación

- ▶ Hay importante participación pública en el Destino, tanto en su planificación como en la organización de actividades, especialmente de los actores implicados en la actividad.
- ▶ Existe un Consejo de Gestión de Turismo Sostenible del Destino del que participan todos los actores locales, aunque debe institucionalizarse y consolidar su operatividad.
- ▶ La participación de las organizaciones indígenas y comunidades, participen o no de la actividad turística, es muy baja, no porque haya restricción de acceso, pero debe fomentarse su implicación.
- ▶ En general, es complicado reunir a todos los actores, no por conflictos internos si no por falta de identificación de objetivos e intereses comunes. No obstante, se trabaja con todos ellos.

#### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Elaboran, junto al resto de actores, la agenda anual de objetivos y acciones conjuntas para el Destino, con compromisos de participación.
- ▶ Realizan esfuerzos conjuntos para que las decisiones y compromisos adoptados en las reuniones de trabajo del Consejo de Gestión de Turismo Sostenible del Destino sean difundidos y lleguen a las comunidades.
- ▶ Registran y difunden compromisos y actividades realizadas.

#### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Elaboran, junto al resto de actores, la agenda anual de obje-

tivos y acciones conjuntas para el Destino, con compromisos de participación.

- ▶ Realizan esfuerzos conjuntos para que las decisiones y compromisos adoptados en las reuniones de trabajo del Consejo de Gestión de Turismo Sostenible del Destino sean difundidos y lleguen a las comunidades.
- ▶ Registran y difunden compromisos y actividades realizadas.

#### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Elaboran, junto al resto de actores, la agenda anual de objetivos y acciones conjuntas para el Destino, con compromisos de participación.
- ▶ Realizan la difusión en las comunidades de las decisiones y compromisos adoptados en las reuniones de trabajo del Consejo de Gestión de Turismo Sostenible del Destino.
- ▶ Registran y difunden compromisos y actividades realizadas.

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Elaboran, junto al resto de actores, la agenda anual de objetivos y acciones conjuntas para el Destino, con compromisos de participación.
- ▶ Apoyan los esfuerzos conjuntos para que las decisiones y compromisos adoptados en las reuniones de trabajo del Consejo de Gestión de Turismo Sostenible del Destino sean difundidos y lleguen a las comunidades.
- ▶ Registran y difunden entre los visitantes y clientes los compromisos y actividades realizadas.

## Lineamiento B4. Opinión de las comunidades locales

*Se hace regularmente un seguimiento de las aspiraciones, preocupaciones y satisfacción con la gestión del Destino de las comunidades locales, que queda registrado y sobre el que se informa al público puntualmente.*

Conocer cómo siente y percibe la actividad turística la población local es un componente esencial para la sostenibilidad social y cultural del Destino. Apreciaciones negativas, como considerar que está provocando pérdida de la cultura local, subida de precios en productos de la canasta familiar, invasión de espacios tradicionales de recreación públicos o frustración de expectativas de desarrollo colectivo, es igual de importante que conocer los aspectos positivos encontrados, pues permite realizar acciones que contrarresten estos efectos sentidos como perjudiciales. En un destino de Turismo Sostenible, la opinión de toda la población es importante, y debe ser conocida por los visitantes.

### Estado de situación

- ▶ Se han realizados algunas valoraciones de opinión sobre la actividad turística en el Destino, sustentadas en encuestas a la población residente en Rurrenabaque, con resultados positivos, pero no se ha hecho a nivel de Destino ni con una periodicidad que permita evaluar cambios en las tendencias, aspectos negativos, etc.
- ▶ Es un Destino con larga trayectoria en la actividad turística, la población está habituada y la actividad no es percibida de manera negativa.

- ▶ Las acciones públicas y privadas encaminadas a involucrar a la población local en la gestión del Destino son escasas y de poca profundidad.
- ▶ No se difunde información al cliente sobre la percepción de la población de la actividad turística en el Destino.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Promueven, junto al resto de actores del Destino, la realización de estudios periódicos de percepción de la población sobre la gestión turística del Destino.
- ▶ Planifican y realizan acciones conjuntas con el resto de actores del Destino hacia la población y comunidades, tras evaluación de los estudios de percepción, para satisfacer aspiraciones y resolver preocupaciones.
- ▶ Difunden los resultados obtenidos y las acciones emprendidas entre la población y visitantes.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Promueven y participan, junto al resto de actores del Destino, en la realización de estudios periódicos de percepción de la población sobre la gestión turística del Destino.
- ▶ Difunden los resultados obtenidos entre la población y visitantes.
- ▶ Participan en la planificación y realización de acciones conjuntas con el resto de actores del Destino hacia la población y las comunidades, tras evaluación de los estudios de percepción, para satisfacer aspiraciones y resolver posibles preocupaciones.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Promueven y participan, junto al resto de actores del Destino, en la realización de estudios periódicos de percepción de la población sobre la gestión turística del Destino.
- ▶ Difunden los resultados obtenidos entre la población y visitantes.
- ▶ Participan en la planificación y realización de acciones conjuntas con el resto de actores del Destino hacia la población y comunidades, tras evaluación de los estudios de percepción, para satisfacer aspiraciones y resolver preocupaciones.

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Promueven y participan, junto al resto de actores del Destino, en la realización de estudios periódicos de percepción de la población sobre la gestión turística del Destino.
- ▶ Difunden los resultados obtenidos entre clientes y visitantes.
- ▶ Participan en la planificación y realización de acciones conjuntas con el resto de actores del Destino hacia la población y comunidades, tras evaluación de los estudios de percepción, para satisfacer aspiraciones y resolver las preocupaciones.



## Lineamiento B5. Acceso local

*El Destino hace el seguimiento, protege y, cuando es necesario, rehabilita o restaura el acceso de las comunidades locales a los sitios naturales y culturales.*

La actividad turística, en ningún caso, debe poner en peligro la provisión de servicios básicos, comida, agua, energía, salud, accesos a los recursos naturales o a sus espacios culturales, derechos de uso de caminos, transporte y vivienda, de las comunidades del Destino. Por el contrario, un destino de Turismo Sostenible debe promover la protección de los derechos de las comunidades e impulsar acciones para mejorar la calidad de vida de sus pobladores.

### Estado de situación

- ▶ Aunque no se ha hecho un seguimiento específico sobre la vulneración o afectación de derechos de las comunidades en el Destino por actividades turísticas, tampoco se ha dado ninguna queja o denuncia al respecto por alguna comunidad.
- ▶ No se han realizado monitoreos de impacto sobre cambios negativos en la disposición de servicios a las comunidades en las áreas de operación turística.
- ▶ No existe un compromiso explícito por parte de los prestadores de servicios turísticos de no afectar, en ningún caso, por sus operaciones los medios de vida de las comunidades u otros derechos.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Disponen mecanismos para recoger quejas y opiniones de las comunidades de las áreas de operación turística.
- ▶ Establecen, junto al resto de actores del Destino, un sistema de monitoreo de impacto de la actividad turística sobre el acceso a los medios de vida, vías de comunicación, transporte, etc., de las comunidades de las áreas de operación turística.
- ▶ Elaboran y suscriben un compromiso, junto al resto de actores del Destino, de defender y proteger los derechos de las comunidades y corregir cualquier impacto negativo que la actividad turística genere en el acceso de las comunidades a sus medios de vida o vulneración de otros derechos.
- ▶ Difunden los compromisos adquiridos a la población y visitantes por sus medios de difusión.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Disponen mecanismos para recoger quejas y opiniones de las comunidades de las áreas de operación turística.
- ▶ Establecen, junto al resto de actores del Destino, un sistema de monitoreo de impacto de la actividad turística sobre el acceso a los medios de vida, vías de comunicación, transporte, etc., de las comunidades de las áreas de operación turística.
- ▶ Elaboran y suscriben un compromiso, junto al resto de actores del Destino, de defender y proteger los derechos de las comunidades y corregir cualquier impacto negativo que la actividad turística genere en el acceso de las comunidades a sus medios de vida o vulneración de otros derechos.

- ▶ Difunden los compromisos adquiridos a la población y visitantes por sus medios de difusión.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Establecen, junto al resto de actores del Destino, un sistema de monitoreo de impacto de la actividad turística sobre el acceso a los medios de vida, vías de comunicación, transporte, etc., de las comunidades de las áreas de operación turística.
- ▶ Informan a las comunidades sobre los mecanismos generados para recoger quejas y opiniones de las comunidades de las áreas de operación turística y del sistema de monitoreo elaborado.

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Establecen, junto al resto de actores del Destino, un sistema de monitoreo de impacto de la actividad turística sobre el acceso a los medios de vida, vías de comunicación, transporte, etc., de las comunidades de las áreas de operación.
- ▶ Evalúan cualquier posible impacto negativo en el desarrollo de nuevas operaciones turísticas sobre el acceso de las comunidades locales a sus medios de vida.
- ▶ Elaboran y suscriben un compromiso, junto al resto de actores del Destino, de defender y proteger los derechos de las comunidades y corregir cualquier impacto negativo que la actividad turística genere en el acceso de las comunidades a sus medios de vida o vulneración de otros derechos.
- ▶ Difunden los compromisos adquiridos a clientes y visitantes por sus medios de difusión.

## Lineamiento B6. Sensibilización y educación en relación con el turismo

*El Destino ofrece programas regulares a las comunidades afectadas para que entiendan mejor las oportunidades y los retos del turismo y la importancia de la sostenibilidad.*

Los destinos turísticos donde existe una buena conciliación entre operación turística y vida de las comunidades locales generan un ambiente cordial y hospitalario, percibido y valorado por los turistas, sintiéndose seguros y cómodos con un entorno colectivo que trabaja unido a favor de la actividad turística.

Para que el conjunto de la sociedad del Destino entienda e interiorice la relevancia del desarrollo turístico, y participe en la planificación y gestión del mismo, debe estar informada puntualmente de las oportunidades de desarrollo económico, ambiental y socio-cultural que puede aportar esta actividad, las metas que se desean alcanzar y la necesidad de hacerla sostenible en todos sus componentes.

### Estado de situación

- ▶ No hay en el Destino programas planificados, públicos o privados, de sensibilización y educación en relación al turismo para la población.
- ▶ Sí se dan de manera recurrente análisis conjuntos sobre la actividad turística en el Destino, en los que aparecen las conclusiones de oportunidades y retos, así como la transversalidad de la sostenibilidad a todas las acciones y actividades que se realicen.

- ▶ Los emprendimientos de turismo en el Destino son empresas familiares y comunitarias locales, por lo que una buena parte de la población entiende la importancia económica de la actividad para la región.
- ▶ En menor medida se entienden las oportunidades y retos de la actividad turística en el Destino, aunque se está produciendo una paulatina apertura, relacionada con las nuevas tendencias del mercado, respecto a la sostenibilidad y responsabilidad que debe tener esta actividad.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Desarrollan, junto al resto de actores del Destino, un programa periódico de sensibilización y educación de la población sobre la actividad turística en el Destino, incidiendo en los aspectos de oportunidades, retos y necesidad de sostenibilidad, señalando los elementos de sostenibilidad adoptados en el Destino, medios a adoptar por sector, y estableciendo poblaciones meta y medios de difusión adecuados.
- ▶ Informan e incentivan a los actores del Destino a visitar la sección de Turismo Sostenible en la web del VMT.
- ▶ Promueven la realización de encuentros entre los actores locales para el análisis y aportes de propuestas para mejorar la sostenibilidad en el Destino y en el ámbito turístico en especial.
- ▶ Realizan el programa de sensibilización y educación para la población del Destino.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Participan en el desarrollo del programa de sensibilización y educación de la población sobre la actividad turística en el Destino.

- ▶ Informan e incentivan a los actores del Destino a visitar la sección de Turismo Sostenible en la web del VMT.
- ▶ Participan en los encuentros entre los actores locales para el análisis y aportes de propuestas para mejorar la sostenibilidad en el Destino y en el ámbito turístico en especial.
- ▶ Participan en la ejecución del programa de sensibilización y educación para la población del Destino.

#### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Participan en el desarrollo del programa de sensibilización y educación de la población sobre la actividad turística en el Destino.
- ▶ Visitan la sección de Turismo Sostenible en la web del Vice-ministerio de Turismo e informan a las comunidades.
- ▶ Participan en los encuentros entre los actores locales para el análisis y aportes de propuestas para mejorar la sostenibilidad en el Destino y en el ámbito turístico en especial
- ▶ Participan en la ejecución del programa de sensibilización y educación para la población del Destino, especialmente en las áreas de las TCOs y comunidades.

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Participan en el desarrollo del programa de sensibilización y educación de la población sobre la actividad turística en el Destino.
- ▶ Visitan la sección de Turismo Sostenible en la web del Vice-ministerio de Turismo y aplican las propuestas.

- ▶ Participan en los encuentros entre los actores locales para el análisis y aportes de propuestas para mejorar la sostenibilidad en el Destino y en el ámbito turístico en especial
- ▶ Participan en la ejecución del programa de sensibilización y educación para la población del Destino.

## Lineamiento B7. Evitar la explotación

*El Destino tiene leyes y prácticas consolidadas para evitar la explotación comercial, sexual o de cualquier otro tipo, así como el acoso a cualquier persona, especialmente a niños, adolescentes, mujeres y minorías. Las leyes y las prácticas consolidadas se comunican al público.*

A pesar de toda la normativa nacional e internacional y la labor policial contra el tráfico, explotación y abuso de personas, especialmente en los grupos más vulnerables (niños, adolescentes, mujeres y minorías), estas situaciones existen y pueden verse favorecidas en áreas turísticas en forma de prostitución, mendicidad, empleo de mano de obra infantil, abuso laboral, etc.

#### Estado de situación

- ▶ Existe una sólida normativa nacional contra la explotación y tráfico de personas, defensa de la mujer, infancia y adolescencia, así como de los grupos vulnerables y minorías, de amplio conocimiento público.
- ▶ No es un Destino caracterizado por turismo sexual, ni las empresas de turismo emplean mano de obra infantil.

- ▶ No hay una declaración conjunta del Destino contra la explotación comercial, sexual o de cualquier índole y las prácticas adoptadas para combatirlas y erradicarlas.
- ▶ Las empresas carecen de códigos de conducta internos contra el acoso, abuso o discriminación de cualquier tipo.

#### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Elaboran y suscriben, junto al resto de actores del Destino, la declaración conjunta del Destino contra la explotación comercial, sexual o de cualquier índole y las prácticas adoptadas para combatirlas y erradicarlas.
- ▶ Publican y difunden la declaración entre la población y los medios del Destino.
- ▶ La exponen en espacios y lugares de uso turístico.

#### Acciones Áreas Protegidas:

- ▶ Elaboran y suscriben, junto al resto de actores del Destino, la declaración conjunta del Destino contra la explotación comercial, sexual o de cualquier índole y las prácticas adoptadas para combatirlas y erradicarlas.
- ▶ Difunden la declaración entre los visitantes.
- ▶ La exponen en espacios y lugares de uso turístico.

#### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Elaboran y suscriben, junto al resto de actores del Destino, la declaración conjunta del Destino contra la explotación comercial, sexual o de cualquier índole y las prácticas adoptadas para combatirlas y erradicarlas.

- ▶ Difunden la declaración entre los visitantes.
- ▶ La exponen en espacios y lugares de uso turístico.

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Elaboran y suscriben, junto al resto de actores del Destino, la declaración conjunta del Destino contra la explotación comercial, sexual o de cualquier índole y las prácticas adoptadas para combatirlas y erradicarlas.
- ▶ Difunden la declaración entre clientes y visitantes.
- ▶ La exponen lugares visibles de uso turístico.
- ▶ Elaboran y divulgan la política de la empresa contra la explotación y el acoso de los grupos vulnerables.
- ▶ En ningún caso permiten el trabajo de menores, ni contratan servicios o proveedores donde se evidencia posible explotación infantil o políticas discriminatorias.
- ▶ Apoyan activamente acciones contra el turismo sexual infantil.
- ▶ Realizan acciones de apoyo con las organizaciones locales que trabajan contra el tráfico de personas, la explotación, la discriminación y el acoso.
- ▶ Informan públicamente las acciones realizadas contra el tráfico de personas, la explotación, la discriminación y el acoso.

## Lineamiento B8. Apoyo a la comunidad

*El Destino tiene un sistema que permite y alienta a las empresas, los visitantes y el público a participar en iniciativas vinculadas a la comunidad y a la sostenibilidad.*

De manera creciente, los turistas se interesan por conocer y beneficiar lugares donde se realizan esfuerzos de valorización y conservación de la/s cultura/s locales y/o se promueven actividades de desarrollo de las comunidades, entendido no solo como generación de ingresos sino a todo aquello dirigido a la mejora de sus indicadores de calidad de vida. El objetivo es que la actividad turística incida realmente de manera positiva en la vida de las comunidades y sea percibido de esa manera por pobladores y visitantes, apoyando iniciativas de infraestructura local y desarrollo socio comunitario (educación, capacitación, salud, saneamiento o proyectos dirigidos a la adaptación al cambio climático).

### Estado de situación

- ▶ No hay en el Destino un sistema que incentive y motive a empresas y visitantes a participar en iniciativas de apoyo a las comunidades y la sostenibilidad.
- ▶ A nivel particular de empresas, a excepción de las comunitarias o de base comunitaria, no participan en iniciativas o proyectos de apoyo a las comunidades.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Generan un sistema de incentivos (fiscales, acreditaciones, etc.) a los prestadores de servicios turísticos que apoyen iniciativas de desarrollo socio comunitario.

- ▶ Anualmente difunden la lista de empresas que apoyan iniciativas de desarrollo socio comunitario.
- ▶ Evalúan los resultados y los difunden entre pobladores y visitantes.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Generan un sistema de incentivos (fiscales, acreditaciones, etc.) a los prestadores de servicios turísticos que apoyen iniciativas de desarrollo socio comunitario.
- ▶ Anualmente difunden la lista de empresas que apoyan iniciativas de desarrollo socio comunitario.
- ▶ Evalúan los resultados y los difunden entre pobladores y visitantes.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Anualmente elaboran una lista de actividades e iniciativas de apoyo al desarrollo socio comunitario.
- ▶ Dirigen y supervisan la/s iniciativa/s en las comunidades que han sido apoyadas por el Destino o empresas de turismo.
- ▶ Evalúan los resultados y los difunden entre pobladores y visitantes.

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Apoyan iniciativas de las comunidades en áreas en las que son especialmente activas y, si existen, de implicación de la comunidad en la actividad turística.
- ▶ Generan, junto a las comunidades y sus organizaciones re-

presentativas, una serie de propuestas de iniciativas a favor de la comunidad y la sostenibilidad, en la que pueden participar la población y los visitantes.

- ▶ Documentan y avalan por las organizaciones representativas el nivel y naturaleza de la contribución hecha a favor de las comunidades locales.
- ▶ Favorecen en la selección de proveedores de servicios y productos para sus actividades, aquéllos que apoyan a las comunidades locales.

## Lineamiento B9. Apoyo a los emprendedores locales y al comercio justo

*El Destino tiene un sistema que apoya a las empresas locales de pequeño y mediano tamaño, y promueve y desarrolla productos sostenibles locales y principios de comercio justo basados en la naturaleza y la cultura del lugar. Pueden incluir alimentos y bebidas, artículos de artesanía, artes escénicas, productos agrícolas, etc.*

Un destino de Turismo Sostenible debe promover políticas de compra responsables, que favorezcan a los proveedores locales, y a las pequeñas y medianas empresas, especialmente si son comunitarias, con certificaciones orgánicas y/o culturales de las APs y/o tierras comunitarias, sustentadas en los principios de comercio justo. Los productos pueden ser agropecuarios, bebidas, artesanías, etc. El sector privado de la zona, directamente implicado en la actividad turística o no, debe participar activamente en estas políticas, no sólo para la provisión

de productos o servicios, también promoviendo la creación de emprendimientos de estas características.

Además, es importante facilitar información a los turistas en restaurantes, comercios, museos y servicios locales sobre qué pueden visitar o consumir en ellos, promoviendo el efecto económico multiplicador del turismo en lugares menos favorecidos por la actividad.

### Estado de situación

- ▶ No hay en el Destino un sistema de apoyo a las empresas locales ni políticas de promoción y desarrollo de productos sostenibles y principios de comercio justo.
- ▶ Productos orgánicos certificados en APs y/o tierras comunitarias son iniciativas promovidas por ONGs, normalmente.
- ▶ Pocos prestadores de servicios compran algún producto con certificación orgánica producido en APs del Destino.
- ▶ La mayor parte de la operación turística en la zona se realiza bajo ofertas de “todo incluido”, por lo que sólo se vende su producto turístico, sin incluir otras propuestas en el Destino que podrían enriquecer y mejorar la oferta, al tiempo que beneficia a más actores.
- ▶ Hay una elevada potencialidad para producir productos sostenibles certificados en áreas protegidas y tierras comunitarias para proveer a los prestadores de servicios turísticos, especialmente alimentos, bebidas y artesanías.
- ▶ Hay conciencia entre muchos prestadores de servicios turísticos que proveerse de productos certificados por áreas protegidas y/o tierras comunitarias mejoraría su oferta y ayudaría a desarrollar el Destino.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Elaboran y suscriben con el resto de actores del Destino un compromiso conjunto de promoción del comercio justo y potenciación de emprendimiento para el suministro de productos orgánicos y/o certificados por áreas protegidas y/o tierras comunitarias.
- ▶ Identifican, con el resto de actores del Destino, potenciales productos orgánicos y/o certificados por APs y/o tierras comunitarias que pueden producir para el suministro a los prestadores de servicios turísticos del Destino.
- ▶ Potencian, con el resto de actores del Destino, la creación de redes de abastecimiento de comercio justo y productos orgánicos y/o certificados locales.
- ▶ Promocionan los emprendimientos de turismo del Destino que cumplen con los compromisos de comercio justo y suministro de productos orgánicos y/o certificados locales.
- ▶ Difunden el acuerdo suscrito, objetivos alcanzados y empresas que se suministran de productos orgánicos y/o certificados localmente entre la población residente y visitantes.
- ▶ Promueven, junto al resto de actores de Destino, la creación y venta de productos turísticos que integren a diferentes emprendimientos del Destino.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Elaboran y suscriben con el resto de actores del Destino un compromiso conjunto de promoción de comercio justo y potenciación de emprendimientos para el suministro de productos orgánicos y/o certificados por APs y/o tierras comunitarias que se encuentran al interior del AP.

- ▶ Identifican, con el resto de actores del Destino, potenciales productos orgánicos y sujetos a certificación por el área protegida que pueden producirse para el suministro a los prestadores de servicios turísticos del Destino.
- ▶ Potencian, con el resto de actores del Destino, la creación de redes de abastecimiento de comercio justo y productos orgánicos y/o certificados elaborados en el área protegida.
- ▶ Promocionan los emprendimientos de turismo del Destino que cumplen con los compromisos de comercio justo y suministro de productos orgánicos y/o certificados elaborados en el área protegida.
- ▶ Difunden el acuerdo suscrito, objetivos alcanzados y empresas que se suministran de productos orgánicos y/o certificados elaborados en el AP entre los visitantes.
- ▶ Certifican a las empresas que se suministran de productos orgánicos y/o certificados elaborados en el área protegida.
- ▶ Promueven, junto al resto de actores de Destino, la creación y venta de productos turísticos que integran a diferentes emprendimientos del Destino.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Elaboran y suscriben, con el resto de actores del Destino, un compromiso conjunto de promoción de comercio justo y potenciación de emprendimientos para el suministro de productos orgánicos y/o certificados por tierras comunitarias.
- ▶ Identifican, con el resto de actores del Destino, potenciales productos orgánicos y sujetos a certificación por la tierra comunitaria que pueden producirse para el suministro a los prestadores de servicios turísticos del Destino.

- ▶ Potencian, con el resto de actores del Destino, la creación de redes de abastecimiento de comercio justo y productos orgánicos y/o certificados elaborados en la tierra comunitaria.
- ▶ Promocionan aquellos emprendimientos de turismo del Destino que cumplen con los compromisos de comercio justo y suministro de productos orgánicos y/o certificados elaborados en la tierra comunitaria.
- ▶ Certifican a las empresas que se suministran de productos orgánicos y/o certificados elaborados en la tierra comunitaria.

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Elaboran y suscriben, con el resto de actores del Destino, un compromiso conjunto de promoción de comercio justo y potenciación de emprendimiento para el suministro de productos orgánicos y/o certificados por áreas protegidas y/o tierras comunitarias.
- ▶ Identifican, con el resto de actores del Destino, potenciales productos orgánicos y/o certificados por áreas protegidas y/o tierras comunitarias que pueden producir para el suministro a los prestadores de servicios turísticos del Destino.
- ▶ Potencian, con el resto de actores del Destino, la creación de redes de abastecimiento de comercio justo y productos orgánicos y/o certificados elaborados en las áreas protegidas y/o tierras comunitarias.
- ▶ Auditan regularmente sus fuentes de abastecimiento de productos y servicios, identificando aquéllos que provienen de comercio justo, emprendimientos locales y están

certificados por las áreas protegidas y/o tierras comunitarias del Destino.

- ▶ Incorporan a sus suministro de productos y servicios, en la mayor medida posible, todos aquéllos provenientes de comercio justo, emprendimientos locales y/o están certificados por las áreas protegidas y/o tierras comunitarias del Destino.
- ▶ Apoyan al desarrollo de emprendimientos locales que pueden producir y vender productos y servicios sostenibles de las áreas protegidas y/o tierras comunitarias, la historia y la cultura local.
- ▶ Desarrollan sociedades, del tipo *joint ventures* (riesgo compartido) u otras, con emprendimientos de productos sostenibles y comercio justo organizados en las áreas protegidas y/o tierras comunitarias del Destino.
- ▶ Difunden a sus clientes su política interna de promoción al comercio justo, abastecimiento de productos y servicios, y apoyo a los emprendimientos sostenibles y certificados de las áreas protegidas y /o tierras comunitarias del Destino.

## SECCIÓN C: Maximizar los beneficios para las comunidades, los visitantes y la cultura, y minimizar el impacto negativo

### Lineamiento C1. Protección de los lugares de interés turístico

*El Destino tiene una política y un sistema para evaluar, rehabilitar y conservar los sitios naturales y culturales, incluido el patrimonio edificado (histórico y arqueológico) y las vistas panorámicas tanto en zonas rurales como urbanas.*

Conservar el patrimonio turístico, natural y cultural implica gestionarlo para su uso sin que ello conlleve deterioro, muy al contrario, la actividad turística debe participar activamente en su **valorización** y resguardo. Para ello, hay que desarrollar estrategias de gestión que respeten las normas establecidas para esos lugares y las de los pueblos indígenas que han ocupado esos espacios, en las que la población del Destino conozca y toma conciencia de la relevancia de este patrimonio y cuide que se conserve en el tiempo.

#### Estado de situación

- ▶ Hay inventarios sobre los sitios naturales y culturales de interés turístico, pero deben ser adecuadamente evaluados, filtrados y sistematizados.
- ▶ Hay difusión parcial sobre este patrimonio natural y cul-

tural del Destino. Lugares como el Parque Madidi tienen buena difusión con alta calidad de información, mientras que el resto del Destino dispone de menos información y se comunica en menor medida.

- ▶ Hay diferentes niveles de estrategia de conservación del patrimonio natural y cultural. Para el primero, las áreas protegidas tienen sus planes de manejo, sistemas de protección y monitoreo. En lo cultural, los pueblos indígenas han elaborado sus propias estrategias de conservación de sus culturas, pero para el patrimonio histórico y arqueológico no se han desarrollado suficientes acciones dirigidas a su rescate, rehabilitación y conservación.
- ▶ En general, los sistemas de protección natural han logrado que se mantenga un buen estado de conservación en todo el Destino, aunque deben ser mejorados y contar con mayor apoyo de la población local.
- ▶ Los municipios realizan eventos de rescate cultural folclórico, pero hay poca comprensión y apoyo a las estrategias de conservación cultural de los pueblos indígenas.
- ▶ No hay un sistema integrado de protección y conservación que unifique las diferentes políticas de conservación de las áreas protegidas, comunidades locales, productores, municipios, etc., aunque hay propuestas en este sentido.

#### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Impulsan, con el resto de actores del Destino, la realización de un inventario del patrimonio natural y cultural de interés turístico del Destino, evaluando estado y amenazas.
- ▶ Elaboran, con el resto de actores del Destino, el **Plan de Acción Conjunta** para la conservación del patrimonio natural y cultural, estableciendo:
  - Objetivos y metas temporales (incluyendo rehabilitación de elementos patrimoniales naturales y culturales, históricos y arqueológicos).
  - Medios necesarios.
  - Sistema de protección y conservación integrado (APs, pueblos indígenas, municipios, apoyo de la población y sector turismo especialmente).
  - Parámetros de capacidad de carga de visita a los lugares (naturales y culturales) de interés turístico.
  - Sistema de financiación y responsables (aportes de ingresos a las APs, recursos municipales, aportes de privados, fuentes externas, otros ingresos).
  - Sistema de monitoreo de impacto natural y cultural, así como los responsables.
  - Sistema de seguimiento a la implementación del Plan de Acción.
  - Periodos de revisión y actualización del Plan de Acción.

- ▶ Publican e informan el inventario y el Plan de Acción Conjunta.
- ▶ Publican e informan anualmente los resultados obtenidos del Plan de Acción Conjunta.

#### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Participan en la realización del inventario del patrimonio natural y cultural de interés turístico del Destino, evaluando estado y amenazas.

- ▶ Participan en la elaboración del Plan de Acción Conjunta para la conservación del patrimonio natural y cultural.
- ▶ Publican e informan: inventario y Plan de Acción Conjunta.
- ▶ Publican e informan anualmente los resultados obtenidos del Plan de Acción Conjunta.

#### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Participan en la realización del inventario del patrimonio natural y cultural de interés turístico del Destino, evaluando estado y amenazas.
- ▶ Participan en la elaboración del Plan de Acción Conjunta para la conservación del patrimonio natural y cultural.
- ▶ Publican e informan: inventario y Plan de Acción Conjunta, especialmente en las comunidades.
- ▶ Publican e informan anualmente los resultados obtenidos del Plan de Acción Conjunta, especialmente en comunidades.

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Participan en la realización del inventario del patrimonio natural y cultural, evaluando estado y amenazas.
- ▶ Participan en la elaboración del Plan de Acción Conjunta para la conservación del patrimonio natural y cultural.
- ▶ Publican e informan a clientes y visitantes del inventario y el Plan de Acción Conjunta.
- ▶ Publican e informan anualmente a clientes y visitantes los resultados obtenidos del Plan de Acción Conjunta.

## Lineamiento C2. Gestión de visitantes

*El Destino tiene un sistema de gestión de visitantes para los sitios de interés turístico, que incluye medidas para conservar, proteger y mejorar los bienes naturales y culturales.*

La sostenibilidad de un destino turístico exige establecer límites a los volúmenes de turistas en un máximo aceptable con el fin de asegurar la conservación del patrimonio natural y cultural. Por tanto, los negocios turísticos que se desarrollen deben operar y ser rentables dentro de ese volumen límite.

Además, la actividad turística debe aportar a la protección, conservación y mejora del patrimonio natural y cultural del destino. Para ello, se establecen sistemas de cobro de ingreso de los visitantes a los atractivos turísticos.

### Estado de situación

- ▶ Hay control de ingresos de turistas a los principales atractivos, especialmente áreas protegidas.
- ▶ Las zonas turísticas de las áreas protegidas en el Destino poseen evaluaciones de capacidades de carga, aunque no hay un sistema unificado y deben ser revisadas.
- ▶ Hay establecidos sistemas de cobros por ingresos de turistas a las áreas protegidas. Estos ingresos se destinan a labores de protección y conservación. Una parte de ellos se emplean en apoyo a municipios y comunidades para fortalecer el control, educación ambiental e inversión en turismo, pero no hay verificación de cumplimiento.

- ▶ Los actuales flujos de visitantes al Destino no superan las capacidades de carga, a pesar de que no se aplican adecuadas medidas de mitigación de impacto.
- ▶ Las áreas protegidas tienen un sistema de monitoreo del impacto de las actividades humanas, pero no suele aplicarse para la actividad turística. No se han establecido indicadores concertados con los pueblos indígenas para evaluar los posibles impactos culturales de la actividad turística,
- ▶ No existe una central de reservas del Destino que permita conocer con anticipación los flujos a los atractivos. Hay que considerar que actualmente más de un 40% de los visitantes compran los paquetes turísticos en el mismo Destino, horas antes de ingresar a los atractivos.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Participan en la creación de la Central de Reservas para el Destino.
- ▶ Controlan que los operadores de turismo adoptan y cumplen con la Central de Reservas.
- ▶ Difunden entre la población la necesidad y objetivos del sistema de capacidad de carga turística.
- ▶ Informan a la población y visitantes de las inversiones realizadas por los ingresos obtenidos del turismo.
- ▶ Promueven la obtención de financiamiento y cooperación técnica externa para la conservación, protección y mejora del patrimonio natural y cultural.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Elaboran los estudios de capacidad de carga en los diferentes atractivos turísticos que poseen y establecen volúmenes máximos.
- ▶ Establecen los indicadores de impacto y las capacidades de carga por atractivo y actividad realizada.
- ▶ Difunden entre la población y prestadores de servicios los límites establecidos de capacidad de carga.
- ▶ Participan en la creación de la Central de Reservas para el Destino.
- ▶ Controlan que los operadores de turismo adoptan y cumplen con la Central de Reservas.
- ▶ Informan a la población y visitantes de las inversiones realizadas por los ingresos obtenidos del turismo.
- ▶ Promueven la obtención de financiamiento y cooperación técnica externa para la conservación, protección y mejora del patrimonio natural y cultural.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Elaboran los estudios de capacidad de carga en los diferentes atractivos turísticos que poseen y establecen volúmenes máximos.
- ▶ Establecen los indicadores de impacto de la actividad turística sobre las culturas indígenas para el sistema de monitoreo.
- ▶ Establecen capacidades de carga por atractivo y actividad realizada.

- ▶ Difunden entre la población y prestadores de servicios los límites establecidos de capacidad de carga.
- ▶ Participan en la creación de la Central de Reservas para el Destino.
- ▶ Controlan que los operadores de turismo adopten y cumplan con la Central de Reservas.
- ▶ Informan a la población y visitantes de las inversiones realizadas por los ingresos obtenidos del turismo.
- ▶ Promueven la obtención de financiamiento y cooperación técnica externa para la conservación, protección y mejora del patrimonio natural y cultural.

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Participan, adoptan y cumplen con la central de reservas.
- ▶ Informan a los clientes sobre la existencia de una central de reservas.
- ▶ Ofrecen la información requerida para el sistema de monitoreo ambiental y cultural sobre la actividad turística.
- ▶ Cumplen con toda la normativa y recomendaciones para la mitigación de impactos naturales y culturales en la operación turística.



## Lineamiento C3. Comportamiento de los visitantes

*El Destino ha publicado y facilitado directrices sobre el comportamiento que han de seguir los visitantes en sitios vulnerables. Estas directrices están pensadas para minimizar el impacto negativo en sitios vulnerables y reforzar aquellos comportamientos positivos de los visitantes.*

El respeto y la convivencia son factores esenciales para alcanzar el desarrollo sostenible de una región. Para ello, es fundamental que el visitante disponga de información sobre los códigos de conducta del lugar o lugares que va a visitar en el destino y las pautas de comportamiento que debe adoptar para minimizar los impactos adversos en los sitios más sensibles y fortalecer el comportamiento positivo con la población y culturas locales.

En la información dada a los visitantes se debe indicar los pagos por ingresos a estos lugares y el destino que se le da a esta recaudación de apoyo a su conservación y promoción, así como otras actividades en las que pueden participar con este mismo fin.

### Estado de situación

- ▶ Hay establecidas en el Destino normativas básicas sobre la conducta de los visitantes en las áreas protegidas.
- ▶ Es insuficiente la información dada a los turistas sobre códigos de conducta en el Destino, especialmente en lo relativo a aspectos culturales. Aunque no se perciben problemas de respeto a las culturas locales.

- ▶ Tampoco se ofrece suficiente información sobre el Destino de los fondos recaudados por las APs, ni opciones de otras acciones de apoyo a las APs o fomento a culturas locales.
- ▶ No hay un Código de Conducta del Destino elaborado y concertado entre los actores locales.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Impulsan la elaboración, de manera concertada con el resto de actores del Destino, de un Código de Conducta para los visitantes respecto a las áreas naturales y culturas locales.
- ▶ Incorporan el Código de Conducta a la difusión del Destino.
- ▶ Participan en la verificación que toda la promoción del Destino se realice bajo los principios del Código de Conducta.
- ▶ Generan, junto al resto de actores locales, un conjunto de propuestas y/o actividades en las que los visitantes pueden apoyar a las APs o fomentar las culturas locales.
- ▶ Difunden entre los visitantes las propuestas y/o actividades de apoyo a las áreas protegidas o fomento a las culturas locales.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Participan la elaboración del Código de Conducta para los visitantes respecto a las áreas naturales y culturas locales.
- ▶ Incorporan el Código de Conducta a la difusión que realizan del área protegida.
- ▶ Elaboran información sobre el Destino de los fondos obtenidos por el pago de ingreso al AP para los visitantes.

- ▶ Participan en la elaboración del conjunto de propuestas y/o actividades en las que los visitantes pueden apoyar a las áreas protegidas o fomento a las culturas locales.
- ▶ Difunden entre los visitantes las propuestas y/o actividades de apoyo a APs o fomento a las culturas locales.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Participan la elaboración del Código de Conducta para los visitantes respecto a las áreas naturales y culturas locales.
- ▶ Incorporan el Código de Conducta a la difusión que realizan sus emprendimientos de turismo.
- ▶ Participan en la elaboración del conjunto de propuestas y/o actividades en las que los visitantes pueden apoyar a las áreas protegidas o fomento a las culturas locales.
- ▶ Difunden entre los visitantes las propuestas y/o actividades de apoyo a APs o fomento a las culturas locales.

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Participan la elaboración del Código de Conducta para los visitantes respecto a las áreas naturales y culturas locales.
- ▶ Incorporan el Código de Conducta a toda la operación turística que realizan y a su difusión promocional.
- ▶ Participan en la elaboración del conjunto de propuestas y/o actividades en las que los visitantes pueden apoyar a las áreas protegidas o fomento a las culturas locales.
- ▶ Difunden entre los visitantes las propuestas y/o actividades de apoyo a APs o fomento a las culturas locales.

## Lineamiento C4. Protección del patrimonio cultural

*El Destino tiene leyes que rigen la venta, el comercio, la exhibición o el obsequio en condiciones adecuadas de artefactos históricos y arqueológicos.*

Las tendencias mundiales de turismo muestran un fuerte crecimiento del turismo cultural en los últimos años, corriente que se mantendrá en el futuro. Este auge se relaciona, entre otros aspectos, con el envejecimiento de la población de los países emisores, segmento de población que goza de más tiempo para realizar turismo y está menos motivado por la aventura que por la cultura.

Lo auténtico es fundamental para el turismo cultural, expresado en todo el patrimonio tangible e intangible que posee el destino. Por ello, la actividad turística sostenible debe ayudar a proteger los sitios y propiedades (públicas, colectivas o privadas) importantes histórica, arqueológica, cultural o espiritualmente. En ningún caso, por causa de la actividad turística, se debe limitar o impedir los derechos tradicionales de acceso a estos lugares a los residentes locales.

Esta protección a los sitios y legados histórico-culturales, comprende que en el destino no se vendan, negocien o exhiban restos históricos y/o arqueológicos, excepto cuando sea permitido por la legislación nacional a internacional.

### Estado de situación

- ▶ El Destino tiene un importante legado arqueológico e histórico, poco estudiado y no suficientemente protegido de deterioro o pérdida, a pesar de la normativa nacional relativa.

- ▶ No hay políticas públicas ni apoyos privados locales para el rescate, estudio y conservación de sitios de importancia histórica, arqueológica, cultural o espiritual.
- ▶ No se ha evidenciado en el Destino tráfico de material arqueológico e histórico relacionado con la actividad turística.
- ▶ La actividad turística no está aportando de manera significativa a la protección de sitios de importancia histórica, arqueológica, cultural o espiritual.
- ▶ No existe un código de conducta para turistas en lugares de interés cultural o histórico dirigido a minimizar los posibles impactos de la actividad y maximizar el disfrute de la visita.
- ▶ No hay restricciones de acceso a la población local a sitios de importancia histórica, arqueológica, cultural o espiritual causados por la actividad turística.

#### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Elaboran y suscriben, junto al resto de actores del Destino, una declaración conjunta de protección del patrimonio cultural del Destino, comprometiendo el cumplimiento de la normativa nacional e internacional al respecto y apoyos para su conservación.
- ▶ Incorporan al Código de Conducta para el Destino, junto al resto de actores del Destino, las pautas que deben respetarse en los sitios de importancia histórica, arqueológica, cultural o espiritual durante la operación turística y ante el tráfico de material arqueológico o histórico.
- ▶ Garantizan el acceso de la población local a los sitios de importancia cultural, con las restricciones locales acordadas que se hayan establecido.

- ▶ Difunden la declaración conjunta de protección del patrimonio cultural y el Código de Conducta.
- ▶ Realizan campañas de información y sensibilización a la población y los visitantes, indicando las sanciones por sustracción, compra no autorizada o daños a los restos arqueológicos y/o patrimonio histórico.

#### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Participan en la elaboración y suscriben la declaración conjunta de protección del patrimonio cultural del Destino, comprometiendo el cumplimiento de la normativa nacional e internacional al respecto y apoyos para su conservación.
- ▶ Adoptan y velan por el cumplimiento del Código de Conducta para el Destino en el área protegida.
- ▶ Garantizan el acceso de la población local a los sitios de importancia cultural, con las restricciones locales acordadas que se hayan establecido.
- ▶ Informan a los visitantes sobre la declaración conjunta de protección del patrimonio cultural y el Código de Conducta elaborada.
- ▶ Participan en las campañas de información y sensibilización a la población y los visitantes.

#### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Participan en la elaboración y suscriben la declaración conjunta de protección del patrimonio cultural del Destino, comprometiendo el cumplimiento de la normativa nacional e internacional al respecto y los apoyos para su conservación.

- ▶ Adoptan y velan por el cumplimiento del Código de Conducta para el Destino en las tierras comunitarias.
- ▶ Garantizan el acceso de la población local a los sitios de importancia cultural, con las restricciones locales acordadas que se hayan establecido.
- ▶ Participan en las campañas de información y sensibilización a las comunidades.

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Participan en la elaboración y suscriben la declaración conjunta de protección del patrimonio cultural del Destino, comprometiendo el cumplimiento de la normativa nacional e internacional al respecto y apoyos para su conservación.
- ▶ Adoptan y aplican el Código de Conducta para el Destino en la operación turística.
- ▶ Garantizan que la operación turística no impida/restrinja el acceso de la población local a sitios de importancia cultural.
- ▶ Demuestran que aplican buenas prácticas de turismo sostenible en el guiaje de turistas a sitios de interés cultural y/o comunidades indígenas.
- ▶ Acuerdan la actividad y el guiaje con las comunidades indígenas visitadas, incrementando, si es necesario, las directrices de conducta para esos espacios.
- ▶ Adoptan medidas especiales para evitar cualquier inapropiada interacción con niñ@s.
- ▶ Recogen las opiniones de las comunidades y los visitantes, actuando en consecuencia a la información.

- ▶ Participan en la formación y contratación de guías comunales locales.
- ▶ La exhibición o uso de material arqueológico o histórico es informado y documentado.
- ▶ Si se emplean restos o elementos históricos y/o arqueológicos en la actividad turística, son identificadas las leyes nacionales e internacionales que lo autorizan e informan a los visitantes.
- ▶ Informan a los visitantes sobre las sanciones por sustracción, compra no autorizada o daños a los restos arqueológicos y/o patrimonio histórico.
- ▶ Realizan aportes económicos para la protección del patrimonio cultural del Destino.
- ▶ Difunden entre clientes y visitantes la declaración conjunta de protección del patrimonio cultural y el Código de Conducta.
- ▶ Informan sobre las acciones propias realizadas a favor de la protección y conservación del patrimonio cultural del Destino.



## Lineamiento C5. Interpretación de los sitios de interés turístico

*En los sitios naturales y culturales se ofrece información interpretativa exacta. La información es apropiada desde el punto de vista cultural, se ha elaborado con la colaboración de la comunidad y se difunde en idiomas que puedan comprender los visitantes.*

El turista actual es más culto y mejor informado, por tanto, es más exigente y crítico con la accesibilidad y la calidad de la información que recibe. Pero además, la singularidad cultural y natural del sitio o destino es lo que va a diferenciarlo y darle su “marca”. Por ello, es esencial que la autenticidad del lugar sea adecuadamente presentada e interpretada, lo que necesariamente implica tener un buen conocimiento y aprecio por la herencia cultural y natural. Esta valoración de lo “propio” debe percibirse en toda la actividad turística, reflejando las dimensiones culturales y sociales, paisajes, biodiversidad, estética, etc., características del destino.

### Estado de situación

- ▶ Hay buena información técnica sobre las características culturales y naturales del Destino.
- ▶ En el guiaje se presenta información específica sobre el Destino, especialmente en su ámbito natural.
- ▶ La formación de los guías es, en general, baja. Los aspectos culturales son desconocidos e insuficientemente valorados.
- ▶ Se están desarrollando emprendimientos comunitarios dirigidos a turismo cultural.

- ▶ Se está desarrollando con las organizaciones indígenas un trabajo de análisis y definición del producto cultural, estableciendo las pautas de presentación e interpretación.
- ▶ No hay en el Destino una información detallada sobre los recursos culturales turísticos.
- ▶ Son muy escasos los lugares de exposición cultural en todo el Destino.
- ▶ Es insuficiente el empleo del patrimonio cultural del Destino (arquitectura, decoración, alimentación, etc.) en la operación turística.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Elaboran, junto al resto de actores (especialmente organizaciones y comunidades indígenas), una guía del patrimonio cultural del Destino, con información precisa sobre sus características.
- ▶ Difunden la guía del patrimonio cultural local entre la población y visitantes.
- ▶ Promueven, con el resto de actores del Destino, la formación de los emprendedores de turismo locales en el conocimiento del patrimonio cultural local y su inserción a la operación turística (hoteles, guiaje, restaurantes, etc.).
- ▶ Generan normativa de ordenamiento urbano para la conservación y el rescate de la arquitectura tradicional local.
- ▶ Desarrollan calendario de fiestas y eventos de la cultura tradicional.
- ▶ Generan espacios de exposición cultural en sus municipios para información y educación de la población y visitantes.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Participan en la elaboración de la guía del patrimonio cultural del Destino.
- ▶ Difunden la guía entre los visitantes.
- ▶ Incorporan la información sobre el patrimonio cultural a sus centros de recepción e interpretación del AP.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Participan activamente en la elaboración de la guía del patrimonio cultural del Destino.
- ▶ Desarrollan las pautas de presentación e interpretación para los productos turísticos culturales indígenas.
- ▶ Difunden las pautas de presentación e interpretación entre las comunidades y los prestadores de servicios turísticos.

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Participan en la elaboración de la guía del patrimonio cultural del Destino.
- ▶ Difunden la guía de patrimonio cultural local entre clientes y visitantes.
- ▶ Realizan los cursos de capacitación para el conocimiento del patrimonio cultural local y su inserción a la operación turística.
- ▶ Cumplen con las pautas de presentación e interpretación para los productos turísticos culturales indígenas.

- ▶ Recogen e incorporan la opinión de las comunidades en la presentación del patrimonio cultural local.
- ▶ Proveen experiencias culturales auténticas y del patrimonio local en las visitas a los sitios y las experiencias ofertadas.
- ▶ Se evidencia el patrimonio y las tradiciones culturales en los servicios ofertados, gastronomía y otras actividades.

## Lineamiento C6. Propiedad intelectual

*El Destino tiene un sistema que contribuye a la protección y preservación de los derechos de propiedad intelectual de las comunidades y de las personas.*

La riqueza y autenticidad cultural de un destino es un valor fundamental para su desarrollo turístico. La o las culturas presentes son un componente esencial en la identificación de ese espacio, por lo que deben ser reconocidos los legítimos propietarios de esos legados culturales. El empleo de motivos decorativos, instrumentos, gastronomía, etc., de patrimonio cultural local debe ser debidamente identificado para informar a la población local y visitantes, contribuyendo al respeto y protección de los derechos de propiedad intelectual de los pueblos indígenas y comunidades tradicionales.

### Estado de situación

- ▶ Hay normativa nacional sobre protección a la propiedad intelectual que incluye el conocimiento de los pueblos indígenas.

- ▶ Hay un cierto grado de recogida de información de conocimientos culturales indígenas (etnobotánicos, medicina tradicional, etc.), pero no son completos ni están sistematizados.
- ▶ No se han dado denuncias de apropiación indebida de propiedad intelectual en el Destino, ni por organizaciones indígenas ni por individuos.
- ▶ No existen programas o acciones locales encaminadas a informar y concientizar sobre la propiedad intelectual y el respeto a la misma.
- ▶ Es muy escaso el rescate y empleo de motivos culturales indígenas y/o tradicionales en la decoración, artesanías, etc., en el Destino.
- ▶ No hay iniciativas sólidas para la producción y comercialización de productos con certificación de origen cultural.

#### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Elaboran y suscriben, junto al resto de actores, una declaración conjunta sobre el respeto y protección de los derechos de propiedad intelectual de pueblos indígenas, comunidades tradicionales y personas.
- ▶ Difunden, entre población y visitantes, la declaración conjunta sobre el respeto y protección de los derechos de propiedad intelectual.
- ▶ Incentivan el uso de elementos identificativos culturales locales, indicando su origen.
- ▶ Promueven el desarrollo de emprendimientos artesanales con identificación de origen cultural.

#### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Participan en la elaboración y suscriben la declaración conjunta sobre el respeto y protección de los derechos de propiedad intelectual de pueblos indígenas, comunidades tradicionales y personas.
- ▶ Difunden entre los visitantes la declaración conjunta sobre el respeto y protección de los derechos de propiedad intelectual.
- ▶ Incentivan el uso de elementos identificativos culturales locales, indicando su origen.

#### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Participan en la elaboración y suscriben la declaración conjunta sobre el respeto y protección de los derechos de propiedad intelectual de pueblos indígenas, comunidades tradicionales y personas.
- ▶ Incentivan el uso de elementos identificativos culturales propios.
- ▶ Impulsan el desarrollo de emprendimientos artesanales con identificación de origen cultural.

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Participan en la elaboración y suscriben la declaración conjunta sobre el respeto y protección de los derechos de propiedad intelectual de pueblos indígenas, comunidades tradicionales y personas.
- ▶ Difunden entre clientes y visitantes la declaración conjun-

ta sobre el respeto y protección de los derechos de propiedad intelectual.

- ▶ Emplean elementos identificativos culturales locales a lo largo de la operación turística, indicando su origen.
- ▶ Apoyan el desarrollo de emprendimientos artesanales con

identificación de origen cultural, promueven su visita y mercadeo de productos.

- ▶ En caso de incluir en la operación turística algún elemento que tenga propiedad intelectual, obtendrá los permisos necesarios



## SECCIÓN D: Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar el impacto negativo

### Lineamiento D1. Riesgos ambientales

*El Destino ha detectado los riesgos ambientales y tiene un sistema operativo para afrontarlos.*

Es necesario que un destino de Turismo Sostenible tenga identificados los riesgos ambientales que pueden poner en peligro los valores naturales que alberga, y disponer de una estrategia y sistema para controlar o minimizar estos riesgos, ampliamente conocida por la población.

#### Estado de situación

- ▶ Tanto municipios como áreas protegidas y territorios indígenas del Destino tienen elaborados diferentes instrumentos técnicos de planificación en los que están identificados los riesgos ambientales y hay planes de acciones para su control.
- ▶ Los riesgos ambientales identificados son monitoreados, especialmente en las áreas protegidas.
- ▶ No hay, como Destino, una identificación conjunta de riesgos ambientales y un sistema operativo para enfrentarlos.

#### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Elaboran, junto al resto de actores, una breve sistematización de los riesgos ambientales detectados (identificando el problema, responsable/s y medidas a adoptar) y elaboran el mapa de riesgos.
- ▶ Determinan, junto al resto de actores, el sistema de monitoreo de riesgos ambientales.
- ▶ Participan en el diseño de la estrategia conjunta para enfrentar los riesgos ambientales, identificando responsabilidades.

#### Acciones Áreas Protegidas

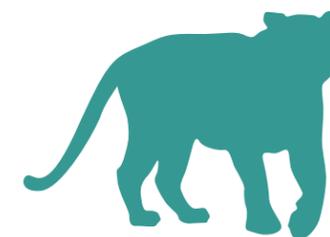
- ▶ Participan en la elaboración de la sistematización de los riesgos ambientales detectados y del mapa de riesgos.
- ▶ Participan en la elaboración del sistema de monitoreo de riesgos ambientales.
- ▶ Participan en el diseño de la estrategia conjunta para enfrentar los riesgos ambientales.

#### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Participan en la elaboración de la sistematización de los riesgos ambientales detectados y del mapa de riesgos.
- ▶ Participan en la elaboración del sistema de monitoreo de riesgos ambientales.
- ▶ Participan en el diseño de la estrategia conjunta para enfrentar los riesgos ambientales.

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Participan en la elaboración de la sistematización de los riesgos ambientales detectados y del mapa de riesgos.
- ▶ Participan en la elaboración del sistema de monitoreo de riesgos ambientales.
- ▶ Participan en el diseño de la estrategia conjunta para enfrentar los riesgos ambientales.



### Lineamiento D2. Protección de entornos vulnerables

*El Destino tiene un sistema para efectuar el seguimiento del impacto ambiental del turismo, conservar los hábitats, las especies y los ecosistemas, y evitar la introducción de especies invasoras.*

Los entornos vulnerables son espacios que, por sus características biológicas, geológicas, climáticas, etc., son especialmente sensibles a la intervención humana y, por tanto, pueden transformarse o degradarse irreversiblemente con mayor facilidad. Para evitar esta situación, se realizan estudios y elaboran diferentes instrumentos de planificación, como planes de uso del suelo, planes de ordenamiento o gestión territorial, planes de manejo en áreas protegidas, etc., en los que se establecen capacidades y limitaciones de uso, zonificaciones, etc. En estos instrumentos de planificación se insertan sistemas de monitoreo a las actividades humanas que evalúan y miden los impactos generados (erosión, contaminación, degradación de hábitats o ecosistemas, pérdida de biodiversidad, etc.) para cada actividad (agricultura, ganadería, minería, turismo, etc.), lo que permite tomar medidas correctoras antes que el proceso de degradación sea irreversible.

#### Estado de situación

- ▶ La mayoría de los municipios tiene elaborados sus PTDIs y PMOTs, y las dos áreas protegidas nacionales y dos de las tres áreas protegidas municipales (Pampas del Yacuma e Ixiamas) disponen de Plan de Manejo. En todos ellos se hacen referencias a áreas y ecosistemas frágiles o más presionados y especies vulnerables, etc., definiendo zonificaciones de uso.

- ▶ En los reglamentos de las APs se contempla la protección de entornos vulnerables y el respeto a las zonificaciones establecidas por los planes de manejo. Incluso el PNaNMI Madidi tiene determinada una capacidad de carga para los establecimientos de turismo.
- ▶ Todas las APs del Destino (salvo Reyes) poseen normativa específica respecto a no introducción de especies no nativas.
- ▶ Aunque las APs, especialmente donde se realiza actividad turística, tienen elaborados sistemas de monitoreo, no son específicos para la actividad turística (actualmente de bajo impacto por los reducidos flujos que se tienen), por lo que no se miden los impactos producidos por esta actividad junto a los acumulados generados por la población local.
- ▶ Las TCOs disponen de sus PGTIs, también con zonificaciones, pero no tienen reglamentos para la actividad turística ni establecidas capacidades de carga.
- ▶ En general, toda la operación turística en el Destino respeta las zonificaciones, de áreas protegidas y TCOs, aunque existen rutas informales que son utilizadas ocasionalmente, especialmente en el PNaNMI Madidi, actualmente en proceso de control.
- ▶ La operación turística en todas las áreas protegidas, además de las licencias de operación nacional o departamental, debe ser autorizada por cada área protegida, respetando su normativa y zonificaciones.

#### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Cumplen sus PMOTs y planes de manejo de sus áreas protegidas, evitando que se realicen actividades no autorizadas que pongan en riesgo hábitats, ecosistemas o especies.

- ▶ Apoyan la realización de inspecciones conjuntas con las áreas protegidas para la evaluación de impactos generados por la actividad turística.
- ▶ Promuevan la creación de la Central de Reservas del Destino que permite controlar diariamente el número de visitantes para evitar que se supere la capacidad de carga establecida.
- ▶ No utilizan en sus áreas verdes especies no nativas y desarrollan programas de erradicación de especies exóticas.
- ▶ Desarrollan programas de sensibilización contra el empleo de especies exóticas y mejoran los controles en sus jurisdicciones sobre ingreso de especies no nativas.

#### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Realizan una evaluación de impactos generados por la actividad turística sobre el patrimonio biológico, geológico, paleontológico y arqueológico en las áreas donde se realiza la actividad.
- ▶ Incorporan a sus sistemas de monitoreo criterios, indicadores y tiempos específicos para la evaluación de impactos de la actividad turística.
- ▶ Establecen medidas de mitigación de impacto y parámetros para definir las capacidades de carga con relación a las actividades realizadas y medios empleados.
- ▶ Promuevan la creación de la Central de Reservas del Destino.
- ▶ Disponen de espacios alternativos para redirigir flujos en caso de sobrepasar las capacidades de carga definidas para los diferentes espacios y actividades.

- ▶ Establecen el cierre a la operación turística en caso de comprobarse impactos inaceptables.
- ▶ Identifican especies invasoras al interior de las áreas protegidas y generan programas para la erradicación y/o contención de especies no nativas invasoras.

#### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Hacen cumplir sus PGTIs con las zonificaciones, evitando que se realicen actividades no autorizadas que pongan en riesgo hábitats, ecosistemas o especies en la TCO.
- ▶ Realizan y participan (en caso de solapamiento con algún área protegida) en la evaluación de impactos generados por la actividad turística sobre el patrimonio biológico, geológico, paleontológico y arqueológico en las áreas de la TCO donde se realiza la actividad.
- ▶ Establecen (o participan en su elaboración en caso de solapamiento con algún área protegida) un sistema de monitoreo con criterios, indicadores y tiempos específicos para la evaluación de impactos producidos por la actividad turística.
- ▶ Establecen (o participan en su elaboración en caso de solapamiento con algún área protegida) medidas de mitigación de impacto y parámetros para definir las capacidades de carga con relación a las actividades realizadas y medios empleados.
- ▶ Respetan las capacidades de carga establecidas para la actividad turística en sus emprendimientos.
- ▶ Identifican aquellas especies invasoras que están generando problemas en las TCOs para su erradicación y/o contención.

- ▶ Desarrollan un programa de información para los pobladores de las comunidades de las TCOs sobre el peligro para sus formas de vida del uso de especies no nativas invasoras.

#### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Respetan las zonificaciones de las áreas protegidas y tierras comunitarias, los reglamentos de operación turística y aplican las medidas de mitigación de impacto propuestas en esta Guía.
- ▶ Apoyan a los Gobiernos Municipales y, especialmente, a las áreas protegidas y tierras comunitarias, para evaluar los impactos producidos por la actividad turística y establecer criterios e indicadores para su monitoreo.
- ▶ Apoyan la creación de la Central de Reservas para el Destino.
- ▶ No introducen ni emplean especies exóticas invasoras, tomando las medidas pertinentes para evitarlo. Para las áreas verdes y espacios destinados a restauración, especialmente en paisajes naturales, emplean especies autóctonas.
- ▶ Todos los documentos legales que permiten la operación turística en las áreas protegidas y tierras comunitarias están actualizados y vigentes.
- ▶ Demuestran y difunden el cumplimiento de la normativa de cada área protegida y tierras comunitarias, así como sus zonificaciones.

## Lineamiento D3. Protección de la vida silvestre

*El Destino tiene un sistema para garantizar el cumplimiento de las leyes y normas locales, nacionales e internacionales respecto a la extracción o captura, exhibición y venta de vida silvestre (incluidos animales y plantas).*

La amplitud de la riqueza biológica de un espacio es, sin duda, uno de los principales atractivos en destinos que desarrollan turismo de naturaleza. Cuanto mayor sea su biodiversidad, presencia de especies únicas, amenazadas o emblemáticas y la efectividad de las políticas de conservación que se apliquen, más fácil es que ese espacio o destino sea elegido por los potenciales turistas que quieren conocer y experimentar la naturaleza en sus estados más prístinos.

Sin embargo, las actividades humanas (agricultura, ganadería, contaminación de agua, suelo y aire, tráfico de animales, etc.) afectan a ese estado de conservación, especialmente a aquellos ecosistemas y especies más sensibles y vulnerables. La actividad turística puede incidir negativamente en la conservación de los espacios naturales, por ello es fundamental que contribuya efectivamente a la conservación de la biodiversidad y que cualquier posible alteración a los ecosistemas producida por la actividad sea minimizada, rehabilitada y compensada.

### Estado de situación

- ▶ La normativa nacional sobre caza, acoso, captura y comercialización de fauna silvestre es muy estricta, estando tipificada como delito penal.

- ▶ Todas las APs del Destino (salvo Reyes) poseen normativa específica respecto a medidas de mitigación de impacto y, específicamente, sobre protección a la vida silvestre, enmarcadas en la normativa nacional, tanto para este tema como sobre áreas protegidas.
- ▶ Aunque hay guardaparques en el PNANMI Madidi, Pílon Lajas y APM Pampas del Yacuma, el control efectivo es mejorable.
- ▶ Fuera de las APs, los GADs son quienes tienen las competencias sobre el control del tráfico de fauna a través de los inspectores de biodiversidad, sin embargo, no hay presencia de éstos en el Destino, aunque sí se han hecho acciones puntuales de decomisos y sanciones a infractores.
- ▶ Aunque la población, en general, conoce la estricta normativa nacional sobre acoso, captura y comercialización de especies silvestres, con sanciones penales, se mantiene un consumo tradicional sobre varias de ellas (huevos de tortugas, chanchos de monte, etc.), incluso en mercados populares.
- ▶ Las actividades de tráfico de fauna silvestre o partes de ella es poco significativa en todo el Destino, aunque puede ocurrir puntualmente.
- ▶ Los pueblos indígenas tienen derecho a uso consuntivo (no comercial) de biodiversidad. En el área del Destino, tienen establecidas estrategias de conservación concertadas que incluyen sistemas de monitoreo y planes de manejo bajo normativa nacional e internacional cuando se aprovecha una especie de flora o fauna comercialmente.
- ▶ Otras actividades humanas de alto impacto, como minería, extracción informal de madera o quemadas estacionales de pasturas, no son suficientemente controladas.

- ▶ En general, todos los prestadores de servicios turísticos del Destino tienen buena conciencia sobre el respeto a la vida silvestre y minimización de impactos, aunque muchos no contribuyen en la denuncia a los infractores.
- ▶ Entre los guías de naturaleza se ha reducido notablemente cualquier extracción o aprovechamiento de vida silvestre, dentro y fuera de las áreas protegidas.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Participan activamente, junto a las áreas protegidas, en la sensibilización a la población y emprendimientos de turismo contra la captura y comercialización de especies silvestres y elementos patrimoniales naturales, informando de las sanciones establecidas en la norma.
- ▶ Ejercen mayor control, en coordinación con los Gobiernos Autónomos Departamentales, sobre la comercialización y consumo de especies silvestres de flora y fauna.
- ▶ Desarrollan programas de educación ambiental a toda la población sobre la importancia de las áreas protegidas y la conservación de la biodiversidad.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Desarrollan y participan activamente en los programas de sensibilización e información a la población contra la captura y comercialización de especies silvestres y elementos patrimoniales naturales, informando de las sanciones establecidas en la norma.
- ▶ Mejoran los controles en sus jurisdicciones sobre los residentes y visitantes sobre protección a la fauna silvestre y patrimonio natural.

- ▶ Hacen efectivo el sistema de sanciones establecido.
- ▶ Promueven una alianza con los prestadores de servicios turísticos que operan en las áreas y población residente para fortalecer el sistema de denuncias.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Disponen de una estrategia de conservación de la biodiversidad de la TCO, enmarcada en la normativa vigente, sus usos y costumbres de cada pueblo indígena.
- ▶ Incorporan a la estrategia de conservación de la biodiversidad en las TCOs un sistema de monitoreo sobre el uso tradicional y comercial de biodiversidad.
- ▶ Cooperan en las estrategias de conservación y control sobre protección de fauna silvestre y patrimonio natural de las APs en las que se encuentran o realizan actividades.
- ▶ En los emprendimientos de turismo comunitario se explica a los visitantes la legislación específica sobre consumo de biodiversidad para pueblos indígenas, sin embargo, no se ofrece a los turistas productos o subproductos de biodiversidad en ninguna de las actividades turísticas, salvo que estén acreditados por la normativa nacional e internacional.
- ▶ Elaboran guías de conducta para los visitantes sobre el respeto al entorno natural e interacción con la fauna silvestre basadas en las regulaciones y recomendaciones nacionales e internacionales, así como en sus regulaciones internas y tradiciones culturales.
- ▶ Informan y difunden las estrategias y acciones realizadas a favor de la conservación de la biodiversidad en las TCOs y áreas de operación turística.

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ No recogen, consumen, exhiben o comercian fauna silvestre ni patrimonio natural, excepto en el marco de actividades reguladas sostenibles amparadas en la legislación nacional e internacional, informando a los visitantes sobre las regulaciones que se aplican de en el país sobre manejo de fauna silvestre.
- ▶ Apoyan la conservación de la biodiversidad, mostrando conciencia y respeto por las áreas protegidas y los espacios de alto valor natural en las visitas organizadas que realizan, disponiendo de guías de conducta detalladas elaboradas para este fin.
- ▶ Establecen una guía de conducta para los visitantes, basada en las regulaciones y recomendaciones nacionales e internacionales, incluyendo los avistamientos, para que las interacciones con las especies silvestres no produzcan efectos adversos en la viabilidad de las poblaciones, prohibiendo específicamente cualquier interacción directa y sancionando a los infractores.
- ▶ Incorporan una política de aportes económicos para la conservación de la biodiversidad en los lugares de operación turística y áreas visitadas.
- ▶ Monitorean regularmente y asumen la responsabilidad sobre cualquier perturbación a los ecosistemas o la vida silvestre producida por la actividad turística, minimizando el efecto.
- ▶ Las empresas efectúan una contribución compensatoria a la gestión de la conservación por la actividad turística realizada.

- ▶ Participan en las acciones de conservación organizadas por los responsables de las áreas protegidas y/u organizaciones civiles de conservación en las áreas de operación turística y/o visitadas.
- ▶ Seleccionan a proveedores de servicios a su empresa u operación turística que apoyan la conservación de la biodiversidad.
- ▶ Informan y difunden la política empresarial y acciones realizadas a favor de la conservación de la biodiversidad en las áreas de operación y/o visitadas.

## Lineamiento D4. Emisiones de gases de efecto invernadero

*El Destino tiene un sistema para alentar a las empresas a medir, controlar, minimizar, dar a conocer al público y mitigar las emisiones de gases de efecto invernadero de todos sus ámbitos de operación (incluidas las emisiones de los proveedores de servicios).*

El calentamiento global es el causante del cambio climático, una de las mayores amenazas a muchas de las actuales formas de vida en el planeta y los ecosistemas que habitan. El aumento de la presencia de gases efecto invernadero en la atmósfera es el causante de este peligroso problema, que se está agravando precipitadamente. Entre estos gases, el mayor esfuerzo para reducir sus emisiones se centra en el dióxido de carbono (CO<sub>2</sub>), producto de la combustión de materia orgánica (combustibles fósiles, chaqueos, fuegos, etc.) y la pérdida de áreas boscosas.

### Estado de situación

- ▶ No se realiza este tipo de mediciones en el Destino, aunque hay sistemas simples para hacerlo (<http://calculator.carbonfootprint.com/calculator.aspx?lang=es>).
- ▶ No hay establecido ningún programa para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y su adopción por empresas del Destino y población.
- ▶ En general, no se aplica ninguna práctica para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Adoptan un sistema para medir las emisiones de gases de efecto invernadero producidos por las actividades humanas.
- ▶ Generan una propuesta municipal para la reducción de emisiones que engloba a empresas y personas.
- ▶ Desarrollan programas y propuestas municipales para la captación de carbono (reforestaciones, áreas protegidas, protección de cuencas, etc.).
- ▶ Publican las medidas adoptadas y los resultados obtenidos.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Desarrollan programas para la reducción de la huella ecológica relacionada con la actividad turística en los que fomentan la participación de las empresas de turismo y los visitantes.
- ▶ Publican las medidas adoptadas y los resultados obtenidos.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ En sus emprendimientos de turismo, miden y monitorean la huella de carbono por turista/noche.
- ▶ Generan un programa que ayuda a reducir significativamente las emisiones anuales totales producidas en todas las actividades realizadas durante la actividad turística.
- ▶ Establecen medidas y acciones para reemplazar productos y servicios que ayudan a reducir significativamente el total de emisiones producidas.
- ▶ Desarrollan programas comunitarios para la reducción de la huella ecológica relacionada con la actividad turística en los que fomentan la participación de las empresas de turismo, las comunidades y los turistas.
- ▶ Publican las medidas adoptadas y los resultados obtenidos.

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Establecen un sistema de medición y monitoreo de las emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero generados por la operación turística.
- ▶ Miden y monitorean la huella de carbono por turista/noche.
- ▶ Generan un programa que ayuda a reducir significativamente las emisiones anuales totales producidas en todas las actividades realizadas durante la actividad turística.
- ▶ Establecen medidas y acciones para reemplazar productos y servicios que ayudan a reducir significativamente el total de emisiones producidas.

- ▶ Participan activamente en programas de conservación de algún área protegida del área del Destino.
- ▶ Cumplen con las recomendaciones propuestas para conservación de energía, gestión de agua, manejo residuos sólidos y contaminación de esta Guía.
- ▶ Publican las medidas adoptadas y los resultados obtenidos.

## Lineamiento D5. Conservación de la energía

*El Destino tiene un sistema para alentar a las empresas a medir, controlar, reducir y dar a conocer al público el consumo energético, así como para reducir la dependencia de los combustibles fósiles.*

El ahorro de energía, el empleo de tecnologías eficientes y el uso de energías alternativas a los combustibles fósiles son tendencias mundiales asociadas a la lucha contra el cambio climático, que el turismo ha incorporado con el aumento de la conciencia ambiental entre toda la población.

Los visitantes piden ecosostenibilidad y los prestadores de servicios turísticos la incorporan a sus emprendimientos, logrando satisfacer una demanda del visitante, al mismo tiempo que significativos ahorros en gasto energético, buena imagen empresarial y beneficio al medioambiente.

### Estado de situación

- ▶ No hay acciones públicas locales destinadas al ahorro ener-

gético, empleo de tecnologías eficientes o apoyo a las energías alternativas. El problema para el cambio de tecnologías limpias se complica porque los combustibles están subvencionados por el Estado.

- ▶ En general, no se hace seguimiento al consumo energético, especialmente en las instituciones públicas, ni se aplican protocolos o acciones de ahorro.
- ▶ Hotelería y tour operadores promueven prácticas de ahorro generales (apagar luces, no abusar del aire acondicionado, etc.) y aplicación de tecnologías más eficiente (lámparas led, electrodomésticos de bajo consumo, etc.), pero no enmarcadas en una estrategia o planificación empresarial.
- ▶ La mayoría de ecoalbergues disponen de generadores eléctricos que emplean combustibles fósiles, aunque también muchos se proveen parcialmente con energía fotovoltaica.
- ▶ Algunos tour operadores han realizado evaluaciones para suministrar a los ecoalbergues con energías alternativas, pero los costos para su ejecución son relativamente elevados y hay problemas para “limpiar” (retirar árboles de sombra) el espacio necesario para la colocación del sistema.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Desarrollan programas de concientización sobre el ahorro energético para la población local y visitantes.
- ▶ Miden el consumo energético generado por sus actividades y adoptan medidas para su ahorro y uso eficiente, haciendo público su política y resultados obtenidos.
- ▶ Elaboran un programa de fomento al uso de energías renovables, tanto por instancias públicas como privadas, in-

corporando incentivos a la independencia de combustibles fósiles y adopción de energías alternativas (reducciones fiscales, premios, promoción, etc.) y eventos de información de eficiencia energética, proveedores de tecnologías limpias o más eficientes, etc.

- ▶ El conjunto de municipios concierta y promueve una campaña de información y difusión local, nacional e internacional bajo la marca “Todos por un Destino Sostenible”, en que se especifican las acciones emprendidas y del que participan áreas protegidas, TCOs y prestadores de servicios turísticos en todo su material promocional.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Fomentan e incentivan para el sector turístico las mejores tecnologías disponibles y viables para disminuir el consumo energético: energías limpias, técnicas bioclimáticas, aprovechamiento del calor residual, etc. El sistema de incentivos es establecido por cada área protegida.
- ▶ Dentro de los programas desarrollados para la reducción de la huella ecológica relacionada con la actividad turística, se incorpora la política del área protegida para el ahorro energético, empleo de tecnologías eficientes y uso de energías alternativas, haciendo partícipes a empresas de turismo y visitantes.
- ▶ Publican la política y estrategia energética del área protegida, medidas adoptadas y los resultados obtenidos.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ En sus emprendimientos de turismo, miden y monitorean el total de energía empleada por la empresa en sus actividades y su procedencia.

- ▶ Miden y monitorean cantidad y procedencia de energía consumida por turista/noche en sus infraestructuras turísticas.
- ▶ Generan una política energética de la empresa comunitaria para la reducción de consumo, mejora de eficiencia, independencia de combustibles fósiles y adopción paulatina de energías limpias, con los contenidos establecidos para empresas (establecimientos de hospedaje y operadores).
- ▶ Incorporan a su estrategia de conservación de la naturaleza, su visión, objetivos y acciones en política energética en el ámbito de la TCO.
- ▶ Publican su política y estrategia energética, las medidas adoptadas y los resultados obtenidos.

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Miden y monitorean el total de energía empleada por la empresa en sus actividades y su procedencia.
- ▶ Miden y monitorean la cantidad y procedencia de la energía consumida por turista/noche.
- ▶ Generan una política energética de la empresa para la reducción de consumo, mejora de eficiencia, independencia de combustibles fósiles y adopción paulatina de energías limpias, que contenga como mínimo:
  - Política general de la empresa, objetivos y compromisos.
  - Sistema de información a usuarios y empleados para ahorro energético.
  - Medidas adoptadas para evitar pérdida energética en infraestructuras y operación turística.
  - Medidas adoptadas para el ahorro (aislamiento, acumuladores, separación de zonas frías y calientes, etc.), eficiencia

energética de infraestructuras y equipamiento (compra de nuevos equipos, iluminación de bajo consumo, etc.) y adopción de energías limpias (política de inversión de la empresa para la independencia de combustibles fósiles).

- Medidas específicas adoptadas para los medios de transporte (terrestre y fluviales) empleados encaminadas al ahorro y disminución de empleo de combustibles fósiles.
  - Participación en iniciativas, actividades y sensibilización en el Destino dirigida al ahorro energético, mejora de eficiencia y adopción de energías limpias.
- Publican la política energética de la empresa junto a las medidas y resultados obtenidos en cuanto a reducción del consumo y reemplazo por energías limpias, asegurando que empleados, visitantes y potenciales clientes la conozcan.

## Lineamiento D6. Gestión del agua

*El Destino tiene un sistema para alentar a las empresas a medir, controlar, reducir y dar a conocer al público el consumo del agua.*

El agua es un elemento vital en nuestro planeta y un recurso cada vez más escaso a nivel mundial. Incluso en un espacio como el destino Rurrenabaque: Madidi-Pampas, uno de los lugares con mayor precipitación del país, hay problemas de escasez en algunas temporadas al año. Es, posiblemente, uno de los recursos más críticos para la actividad turística.

Su consumo, por tanto, debe racionalizarse, garantizando el acceso a la población. En la actividad turística es necesario aplicar prácticas que permitan conservar y reducir el impacto sobre el agua, base para la sostenibilidad de la iniciativa y del entorno.

### Estado de situación

- Hay puntuales campañas nacionales de ahorro de agua, acompañadas por pequeños programas, públicos y privados, en establecimientos turísticos para su buen uso.
- No existe un sistema de control sobre los recursos hídricos.
- No existen programas planificados de sensibilización a la población dirigidos a la reducción del consumo de agua y su uso eficiente.
- Las empresas de turismo no han incorporado a su estrategia de competitividad y promocional la reducción del consumo de agua y su uso eficiente.

### Acciones Gobiernos Municipales

- Elabora, cada municipio, un estudio sobre el recurso hídrico en su jurisdicción, su disponibilidad y consumo, evaluando específicamente su uso turístico.
- Elabora, cada municipio, un estudio sobre proyecciones de crecimiento turístico y potencial impacto sobre el recurso hídrico.
- Diseñan y dan a conocer, el conjunto de municipios del Destino, junto a otros actores públicos y privados, una política de sensibilización para la reducción del consumo de agua, con campañas informativas organizadas sobre la situación del recurso, su uso, crecimiento de consumo previsto, sistemas de ahorro y tecnologías de saneamiento y reutilización de aguas.
- Desarrollan un sistema de incentivos (mediante premios, subvenciones, reducciones fiscales, etc.) a los emprendi-

mientos turísticos que aplican métodos para mejorar el ahorro y eficiencia en el uso del recurso hídrico.

- Difunden las políticas y medidas adoptadas con los resultados obtenidos entre toda la población.
- Organizan eventos con proveedores del sector para informar y mostrar sus productos para ahorro de consumo de agua.

### Acciones Áreas Protegidas

- Realiza, cada área protegida, un estudio sobre la situación del recurso hídrico, su disponibilidad y consumo, evaluando específicamente su uso turístico.
- Elabora, cada área protegida, su norma y directrices específicas para el uso del agua, encaminadas a su ahorro, eficiencia y respeto al medio ambiente.
- Participan activamente en campañas de educación y sensibilización para la reducción y uso eficiente de consumo de agua.

### Acciones TCOs y comunidades

- Elaboran un diagnóstico sobre la situación del recurso hídrico y problemas para su acceso en las comunidades.
- Participan activamente en las campañas de educación y sensibilización para la reducción y uso eficiente de consumo de agua, con especial incidencia en las comunidades de la TCO.
- El ahorro y uso eficiente del agua es incorporada a la estrategia de conservación natural de las organizaciones y comunidades.

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- Realizan un estudio de medición de consumo de agua en los diversos momentos en los que la empresa desarrolla sus diferentes actividades, identificando aquéllos en los que se produce mayor consumo y las medidas a adoptar para reducir el uso del recurso y aplicar sistemas más eficientes.
- El análisis de consumo de agua prevé el crecimiento del flujo de visitantes y sus potenciales impactos sobre este recurso.
- Informan a los visitantes sobre el origen del recurso hídrico empleado, asegurando su sostenibilidad ambiental y hacia las comunidades.
- Generan información y sensibilización en su establecimiento incitando al ahorro de consumo de agua, enmarcado en la política ambiental de la empresa.
- Participan y apoyan activamente en las campañas de sensibilización entre todos los actores que forman parte de la actividad turística en el Destino, la población y los visitantes.
- Informan sobre las acciones realizadas para reducir el consumo de agua y objetivos alcanzados verificables.
- La reducción de consumo de agua y su uso eficiente se incorpora a la estrategia de competitividad y promoción de la empresa.

## Lineamiento D7. Seguridad del agua

*El Destino tiene un sistema para hacer seguimiento de sus recursos hídricos a fin de garantizar que el empleo dado por las empresas sea compatible con las necesidades de agua de la comunidad del Destino.*

Enmarcado en la gestión del recurso hídrico, el posible incremento en el consumo de agua por las ciudades y empresas de turismo no puede afectar al abastecimiento de agua a las comunidades que pueblan el Destino.

### Estado de situación

- ▶ No ha existido nunca un problema entre el consumo de agua por ciudades o empresas del Destino con relación al abastecimiento a las comunidades. En general, las procedencias son distintas.
- ▶ No existe un sistema de control ni previsión en relación al agua en los GAMs ni en los emprendimientos de turismo.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Elabora, cada GAM, un estudio enmarcado en sus planes de expansión urbana, en el que se evalúan las consecuencias de la derivación de aguas hacia los núcleos urbanos sobre la disponibilidad hídrica en las comunidades locales.
- ▶ Establecen, en base al estudio realizado, medidas y compromisos para garantizar la equidad en la distribución del recurso hídrico.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Evalúan el consumo de agua originada en cada área protegida destinada a centros urbanos, comunidades y emprendimientos de turismo, con las proyecciones de crecimiento de consumo a futuro y la equidad de su distribución.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Evalúan los riesgos de abastecimiento de agua a las comunidades por la disponibilidad hídrica y la derivación hacia centros urbanos y emprendimientos de turismo.

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Generan un sistema de control para garantizar que el consumo de agua que realizan no afecta y es compatible con las necesidades de agua de las comunidades del Destino.



## Lineamiento D8. Calidad del agua

*El Destino tiene un sistema para efectuar el seguimiento de la calidad del agua destinada a beber y a usos recreativos que sigue unas normas de calidad. Los resultados del seguimiento están a disposición del público, y el Destino tiene un sistema para responder de manera puntual a los problemas que puedan surgir con la calidad del agua.*

La calidad del agua es un elemento clave para la salud de la población humana y, sin duda, uno de los aspectos que más cuida el visitante es la garantía sanitaria del agua que consume, especialmente, y de la que se emplea en actividades recreativas.

### Estado de situación

- ▶ En general, en todos los centros urbanos hay un sistema de monitoreo de la calidad de agua suministrada en la red, sustentado en los estándares nacionales.
- ▶ Los datos del monitoreo de calidad de agua no son publicados ni se informa a la población periódicamente.
- ▶ Por otro lado, ningún municipio cuenta con un plan de emergencia en caso de que las aguas distribuidas para consumo humano no cumplieran con los estándares requeridos.
- ▶ En las áreas rurales no se hace este monitoreo, o es muy ocasional, ni se informa a los usuarios.
- ▶ Los visitantes consumen agua tratada y embotellada, que ofrece composición y registro sanitario, durante sus estancias en los centros urbanos y durante los tours.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Analizan los datos sobre la calidad del agua de las cooperativas o entes responsables y difunden esta información a la población.
- ▶ Elaboran su Plan de Emergencia en caso de que no se cumplan los estándares de calidad exigidos.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Monitorean la calidad de agua en los emprendimientos turísticos, exigiendo se cumplan con los estándares nacionales.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Generan un sistema de monitoreo de calidad del agua empleada para el consumo humano.
- ▶ En comunidades con emprendimientos turísticos, desarrollan un sistema de calidad de agua que cumpla con los estándares nacionales, es monitoreado e informan a los visitantes.

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Analizan la calidad del agua ofrecida en sus establecimientos e informan de los resultados a sus clientes.
- ▶ Ofrecen para el consumo humano agua con total garantía sanitaria.

## Lineamiento D9. Aguas residuales

*El Destino tiene directrices claras que se aplican para la ubicación, el mantenimiento y la comprobación de la descarga de las fosas sépticas y los sistemas de tratamiento de aguas residuales, y garantiza que los residuos se traten y reutilicen adecuadamente o se liberen de forma segura con los mínimos efectos adversos para la población local y el entorno.*

Las aguas servidas o residuales procedentes de los hogares, comercios e industrias contienen elevadas cantidades de sustancias orgánicas (materia fecal, orina, restos de alimentos) e inorgánicas (aceites, grasas, detergentes) que, si no son tratadas y procesadas, contaminan los ecosistemas y generan altos riesgos para la salud humana.

En lugares con concentraciones de población significativas, normalmente se desarrollan sistemas de alcantarillado, al que van todas las aguas servidas, que desembocan en colectores que, idealmente, están conectados con una planta de tratamiento.

### Estado de situación

- ▶ En las ciudades de Rurrenabaque y San Buenaventura hay sistemas de alcantarillado parciales, sin tratamiento de aguas servidas. El resto de municipios del Destino no disponen de sistema de alcantarillado ni, por tanto, plantas de tratamiento de aguas residuales.
- ▶ En los establecimientos turísticos en las áreas rurales (comunidades y/o áreas protegidas) la mayor parte de los ecoalbergues cuentan con fosas sépticas y, ocasionalmente,

control de calidad de aguas devueltas, pero algunos establecimientos no cumplen con los requisitos mínimos ni la normativa nacional ambiental al respecto.

- ▶ Sólo en el PNANMI hay un relativo control sobre la gestión de aguas residuales en establecimientos turísticos.
- ▶ En las comunidades de las TCOs no hay sistemas de alcantarillado. En general, las aguas servidas van a fosas sépticas permeables.
- ▶ No se han elaborado estudios sobre posibles contaminaciones de las capas freáticas por aguas servidas.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Elaboran los estudios de pre-inversión para la construcción y operación de un sistema de alcantarillado y planta de tratamiento de aguas residuales, enviando estos estudios al MMAyA para su financiamiento y construcción.
- ▶ Garantizan la conexión a la red de alcantarillado de todos los hogares y empresas y establecimientos turísticos urbanos.
- ▶ Promoverán la reutilización de las aguas servidas tratadas para riego (cuando proceda y según legislación vigente).
- ▶ Realizan los estudios sobre contaminación de las capas freáticas por aguas residuales y las consecuencias para la población y el medio ambiente.
- ▶ Elaboran disposiciones municipales para las áreas rurales promoviendo la adopción de sistemas secos de nueva generación.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Elaboran mapa de los asentamientos que albergan y los sistemas de tratamiento de aguas residuales que emplean.
- ▶ Generan su norma específica para la gestión y tratamiento de las aguas residuales.
- ▶ Promueven la adopción de sistemas en seco de nueva generación para los establecimientos turísticos que operan en ellas, si resultan más eficientes.
- ▶ Participan activamente en campañas de educación y sensibilización sobre la importancia del manejo de aguas servidas entre la población de las mismas áreas y comunidades próximas.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Elaboran un diagnóstico sobre los sistemas empleados en la recolección y tratamiento de las aguas servidas en las comunidades.
- ▶ Diseñan un plan de acción comunitaria para mejorar la gestión de las aguas servidas que, mínimamente, contendrá:
  - Información general sobre la situación, indicando riesgos y amenazas para la población y el medio ambiente.
  - Sistemas adecuados para la gestión y tratamiento de las aguas servidas.
  - Apoyo a la adopción de sistemas secos de nueva generación en las comunidades, si dan mayor eficiencia.

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ En las áreas donde hay red de alcantarillado, se conectan a él y lo emplea de acuerdo a las recomendaciones municipales.
- ▶ En infraestructuras rurales, disponen de un sistema apropiado de fosas sépticas con tratamiento bacteriano de aguas servidas y disposición de lodos.
- ▶ Realizan análisis físico-químicos periódicos de la calidad de las aguas servidas tratadas y devueltas.
- ▶ En caso de mostrar mayor eficiencia, incorporan sistemas en seco de nueva generación.
- ▶ Conservan las embarcaciones y motores en buen estado, evitando derrames de combustibles y aceites a ríos u otros cuerpos de agua.
- ▶ Publican el sistema de manejo de aguas servidas en el Plan de Acción de Residuos de la Empresa, detallando las acciones emprendidas.



## Lineamiento D 10. Reducción de residuos sólidos

*El Destino tiene un sistema para alentar a las empresas a reducir, reutilizar y reciclar los residuos sólidos. Todo residuo sólido residual que no haya sido reutilizado o reciclado se elimina de forma segura y sostenible.*

Los desechos, o residuos sólidos, son una de las principales fuentes de contaminación ambiental. En el destino Rurrenabaque: Madidi-Pampas, en el mejor de los casos, estos residuos se envían a botaderos “a cielo abierto”, pero una buena parte de estos desechos, orgánicos e inorgánicos, tanto en las áreas urbanas como rurales (incluyendo APs), acaban siendo quemados, contaminando el aire con gases peligrosos para la salud de los seres vivos y contribuyendo al calentamiento global.

Para ser un destino sostenible, estos residuos deben terminar en vertederos controlados, con recogida y tratamiento selectivo, bajo un sistema del que participe activamente la población local urbana y rural, empresas de turismo y los visitantes del Destino.

Además, se debe alentar a la población, empresas y visitantes a la aplicación de los principios de reducción, reutilización y reciclaje, promoviendo el ahorro de recursos, energía y agua.

### Estado de situación

- ▶ Aunque en todos los municipios hay sistemas de recogida de residuos en las áreas urbanas, ninguno tiene establecido un vertedero ni un sistema de recogida selectiva de residuos, salvo escasos puntos y de manera irregular.

- ▶ En menor medida existen planes municipales para la gestión de residuos y no se han generado campañas públicas de sensibilización hacia la población sobre este tema.
- ▶ Ninguna de las APs (nacionales o municipales) tiene establecido un sistema de recogida selectiva de residuos.
- ▶ Sólo en el PNANMI hay un relativo control sobre los residuos generados por la actividad turística.
- ▶ En las comunidades de las TCOs no hay un sistema de disposición de desechos ni manejo de residuos, la mayor parte acaban siendo quemados.
- ▶ Algunas empresas que operan en APs, devuelven los residuos inorgánicos a Rurrenabaque, pero es frecuente encontrar basura cerca de muchos albergues.
- ▶ Ninguna empresa tiene establecido un plan de gestión de residuos ni programas de sensibilización para sus empleados y clientes.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Elaboran los estudios de pre-inversión para la construcción y operación de vertederos municipales con recojo y tratamiento selectivo de residuos, enviando estos estudios al Ministerio de Medio Ambiente y Aguas para su financiamiento y construcción.
- ▶ Desarrollan un sistema de recogida selectiva de residuos, que incluye a las comunidades rurales que participan de la actividad turística.
- ▶ Garantizan la recogida selectiva en las empresas y establecimientos turísticos urbanos.

- ▶ El proceso de construcción del vertedero municipal se acompaña de una fuerte campaña de información y sensibilización a toda la población sobre recogida selectiva de residuos.
- ▶ Elaboran su Plan de Mejora de Gestión de Residuos Sólidos, encaminado a la reducción, reutilización, reciclaje, manejo de residuos peligrosos, etc., indicando objetivos y plazos.
- ▶ Elaboran un Plan de Gestión de Residuos Sólidos de tamaño y/o naturaleza particular (grandes electrodomésticos, cables y/o metales de diversa naturaleza, etc.), estableciendo “puntos limpios” para su recogida e indicando objetivos y plazos.
- ▶ Elaboran su Plan de Gestión de Residuos Tóxicos y Peligrosos (medicamentos, baterías, etc.), estableciendo un sistema de control y sanciones.
- ▶ Desarrollan y participan activamente en campañas de educación y sensibilización para la gestión de residuos sólidos.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Realizan un análisis de la situación de producción y gestión de residuos sólidos (orgánicos, inorgánicos, peligrosos, etc.).
- ▶ Elaboran su norma específica para la gestión de residuos según sus diferentes características, estableciendo un sistema de control y sanciones.
- ▶ Participan activamente en campañas de educación y sensibilización para la gestión de residuos sólidos tanto entre los visitantes como en la población de las mismas áreas y comunidades próximas.
- ▶ Incorporan, en puntos estratégicos del área protegida, recipientes diferenciados para cada tipo de desecho.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Elaboran un diagnóstico sobre la producción de residuos sólidos en las comunidades, sus características, tratamiento, lugares de deposición y manejo.
- ▶ Diseñan un plan de acción comunitaria para mejorar la gestión de los residuos sólidos y/o los botaderos (si existen) que, mínimamente, contendrá:
  - Información general sobre la situación, indicando riesgos y amenazas para la población.
  - Tratamiento adecuado para cada tipo de residuo sólido.
  - Acciones comunitarias para mejorar la gestión de los residuos sólidos en las comunidades.
  - Acciones comunitarias para minimizar el uso de productos no biodegradables, no reciclables o perjudiciales contra el medio ambiente.
  - Alternativas para la disposición de desechos no tradicionales y/o peligrosos (materiales de construcción, pilas, fármacos, etc.).

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Miden los desechos sólidos producidos e implementa mecanismos para reducirlos, reutilizarlos o reciclarlos mediante la elaboración de un Plan de Acción de Residuos de la Empresa que deberá incluir mínimamente:
  - Estudio de cantidad y características de residuos producidos.
  - Política empresarial para la reducción de desechos, especialmente los no biodegradables (empleando envases retornables, no usando materiales desechables, no empleando materiales perjudiciales para el medio ambiente etc.).
  - Gestión de los residuos orgánicos en las áreas rurales y/o áreas protegidas (compostaje, devolución, etc.).

- Sistema de verificación de la disposición final de desechos generados en la operación turística.
- Campañas de sensibilización ambiental para empleados y visitantes.
- Si la reducción no es factible, mecanismos de reutilización o reciclaje de los desechos.
- Mecanismos empleados para que la disposición de los desechos remanentes no produzca efectos adversos para la población local y el ambiente.
- Sistema para minimizar y reemplazar las sustancias perjudiciales, como plaguicidas, pinturas, desinfectantes de piscinas y materiales de limpieza, con productos o procesos inocuos, cuando éstos se encuentren disponibles.
- Sistema seguro para el almacenamiento, uso, manejo y disposición de químicos.
- Selección de proveedores ambientalmente amigables.
- Apoyo a campañas de minimización, reutilización y reciclaje en el Destino, involucrando al sector, especialistas, población local, etc.
- Política de la empresa para la construcción de infraestructuras (materiales, procedencia certificada, etc.) y manejo de los residuos de las obras.

- ▶ Publican el Plan de Acción de Residuos de la Empresa, detallando las acciones emprendidas.
- ▶ Incorporan recipientes diferenciados para residuos en cada una de las infraestructuras en las que opera (oficina, ecoalbergues, etc.).

## Lineamiento D11. Contaminación lumínica y acústica

*El Destino tiene directrices y normas para minimizar la contaminación lumínica y acústica. El Destino alienta a las empresas a cumplir estas directrices y normas.*

La contaminación generada por exceso de luz artificial y ruido debe ser evaluada en función del lugar. Aunque, idealmente, deben ser reducidos a los niveles mínimos posibles en cualquier lugar, sin duda, su tratamiento será distinto si nos encontramos en un área urbana o en un ecoalbergue dentro de un área protegida.

En general, los visitantes a destinos naturales y culturales prefieren lugares con bajos niveles de ruido y luminosidad para poder disfrutar del entorno natural y no molestar a la biodiversidad local.

### Estado de situación

- ▶ Para las áreas pobladas, sólo existen normas para la limitación de ruido en la noche, que no se hacen cumplir. En horas diurnas, prácticamente, no hay limitaciones. El problema de contaminación acústica, tanto diurna como nocturna, es muy grave en todos los centros urbanos.
- ▶ La población local no exige a las autoridades locales control sobre contaminación acústica, por el contrario, está muy arraigado culturalmente el uso de bocinas en los vehículos, las fiestas de cualquier tipo se celebran con elevadísimos niveles de música, locales comerciales se publicitan con música hacia la calle con alto volumen, etc.

- ▶ No existe normativa nacional ni local para limitar el ruido de los motores de los vehículos.
- ▶ Los niveles de contaminación lumínica son muy bajos en todo el Destino.
- ▶ En las APs sí hay una normativa básica para evitar contaminación acústica y lumínica, con control de guardaparques, aunque puntualmente hay malas prácticas en algunos ecoalbergues.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Elaboran una normativa sobre contaminación acústica, estableciendo sistemas de control y sanciones, con limitaciones especiales para las áreas naturales y proximidades a centros y atractivos turísticos.
- ▶ Realizan control sobre contaminación acústica y sancionan a infractores.
- ▶ Elaboran mapa de ruidos, indicando fuentes y medidas para reducirlos.
- ▶ Desarrollan y participan en programa de sensibilización sobre contaminación acústica para la población y visitantes.
- ▶ Publican las medidas adoptadas y resultados obtenidos.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Establecen en su normativa recomendaciones y limitaciones para evitar contaminación acústica y lumínica.
- ▶ Realizan control a la operación turística sobre contaminación acústica y lumínica.

- ▶ Participan activamente en las campañas de sensibilización pública contra la contaminación acústica y lumínica.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Desarrollan un programa informativo y educativo a la población de las TCOs para evitar contaminación acústica y lumínica, especialmente en las comunidades con emprendimientos turísticos.

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Evalúan las actividades que generan más ruido y contaminación lumínica, estableciendo medidas para mitigar ambas.
- ▶ Instruyen a su personal para evitar contaminación acústica y lumínica durante toda la operación turística (transporte terrestre y acuático, rutas, ecoalbergues y campamentos, etc.), con especial insistencia en el medio natural.
- ▶ Los visitantes reciben información en sus tours sobre normas para evitar contaminación acústica y lumínica, con especial atención a las actividades turísticas nocturnas.
- ▶ Publican la política empresarial para mitigar la contaminación acústica y lumínica.
- ▶ Participan activamente en las campañas de sensibilización pública contra la contaminación acústica y lumínica.



## Lineamiento D 12. Transporte de bajo impacto

*El Destino tiene un sistema para incrementar el uso de un transporte de bajo impacto, que incluye el transporte público y el transporte activo (p. e. a pie o en bicicleta).*

El transporte de los turistas hasta los lugares de destino es una de las actividades que genera mayor huella ecológica. Los aviones, especialmente, pero también los transportes terrestres y acuáticos generan grandes cantidades de gases efecto invernadero y elementos contaminantes, además de ruidos, alteraciones al medio natural y contaminación lumínica. Generar medidas para reducir esta huella ecológica y mitigar los impactos producidos por el transporte se convierte, por tanto, en una necesidad en destinos que desean la sostenibilidad.

### Estado de situación

- ▶ Sólo en los espacios de actividad turística dentro de las APs existe normativa para mitigar los impactos producidos por el transporte (horarios, limitaciones de ingreso, etc.).
- ▶ En las áreas urbanas del Destino no existe normativa ni política pública regulatoria sobre medios de transporte (ruidos, emisiones, etc.). Sin embargo, la escasa densidad poblacional y baja concentración urbana, asociado al empleo generalizado de motocicletas por los pobladores locales, hace que la presencia de autos sea relativamente baja.
- ▶ El parque automovilístico en el Destino es bastante viejo. La principal prioridad para su adquisición es el precio y bajo costo de mantenimiento, no su eficiencia de consumo, empleo de catalizadores, etc.

- ▶ El transporte terrestre público al Destino no reúne las condiciones mínimas para la actividad turística. Esta situación podría mejorar considerablemente a corto plazo, una vez se ultimen los asfaltados de las carreteras de acceso.
- ▶ No hay en el Destino vehículos híbridos o eléctricos, y muy posiblemente tarden en llegar porque no hay los medios (infraestructura de recarga, repuestos, mecánicos, etc.) para su incorporación y los precios son elevados.
- ▶ La mayoría de las empresas de turismo tienen sus normas internas para el transporte en los accesos y dentro de las áreas protegidas, aunque no establecidas formalmente.
- ▶ En el transporte fluvial turístico se emplean motores de 2 tiempos, de alto consumo y ruidosos. Se han hecho experiencias con motores de 4 tiempos, pero su rendimiento no es óptimo en aguas con elevadas cantidades de sedimentos, como ocurre en la región.
- ▶ En el transporte terrestre y fluvial es difícil sustituir los motores actuales por otros suministrados por energías alternativas por múltiples motivos: acceso a estas tecnologías, costo o logística necesaria para la recarga en áreas rurales alejadas.
- ▶ La mayor parte de la operación turística dentro de las áreas protegidas y TCOs se hace a pie.

### Acciones Gobiernos Municipales

- ▶ Elaboran reglamentación sobre transporte motorizado en las áreas urbanas, imponiendo limitaciones de ruidos, emisiones, etc., y estableciendo un sistema de control y sanciones.

- ▶ Generan programas de sensibilización a la población para reducir el empleo de vehículos y promover el transporte activo (caminar o uso de bicicleta).
- ▶ Impulsan ferias y exposiciones de vehículos con tecnologías alternativas más limpias (motocicletas eléctricas, híbridos, etc.).
- ▶ En áreas de jurisdicción municipal sensibles o de valor natural que no se encuentren en las APs, elaboran normativa para el transporte motorizado (velocidad, ruido, luminosidad, etc.), estableciendo un sistema de control y sanciones.

### Acciones Áreas Protegidas

- ▶ Elaboran reglamentación estricta sobre el transporte motorizado en los accesos y al interior de las áreas protegidas, establecido sistemas de control y sanciones.
- ▶ Desarrollan una estrategia para la promoción de transporte alternativo o de bajo impacto para la actividad turística.

### Acciones TCOs y comunidades

- ▶ Elaboran, en áreas de jurisdicción de la TCO consideradas sensibles, de valor natural y/o cultural, normativa para el transporte motorizado (velocidad, ruido, luminosidad, etc.) para pobladores y visitantes, estableciendo un sistema de control y sanciones.
- ▶ Aplican, para los emprendimientos comunitarios, las mismas acciones que las empresas de turismo.

### Acciones empresas (establecimientos de hospedaje y operadores)

- ▶ Informan a los turistas sobre opciones de transporte para la llegada, salida y durante la visita, recomendando los de menor impacto o que implementan acciones para reducir la producción de gases contaminantes.
- ▶ Favorecen, para sus actividades empresariales y durante la operación turística, los medios de transporte (propios o alquilados) de menor impacto posible.
- ▶ Planifican la operación turística para el menor uso posible de medios de transporte motorizados.
- ▶ Generan una política empresarial para la renovación de los medios de transporte propios hacia tecnologías alternativas o de bajo impacto ambiental.
- ▶ Establecen normativa interna sobre el empleo de medios de transporte en áreas protegidas, vulnerables o de valor natural y/o cultural dirigida a reducir los impactos y mejorar la experiencia turística (velocidad, ruido, música, uso de luces, uso innecesario de aire acondicionado, etc.).
- ▶ Promueven en el Destino el uso de transporte activo y alternativo (bicicletas, público, etc.), facilitando información a los visitantes para su acceso y empleo.



# Plan de Acción para la Certificación Internacional en Turismo Sostenible

<b>Sección A.</b>	Demostrar una gestión sostenible del Destino .....	87
<b>Sección B.</b>	Maximizar los beneficios sociales y económicos para la comunidad receptora y minimizar los impactos negativos .....	103
<b>Sección C.</b>	Maximizar los beneficios para las comunidades, los visitantes y el patrimonio cultural y minimizar los impactos .....	115
<b>Sección D.</b>	Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar los impactos negativos .....	123

LINEAMIENTO A1: Estrategia de un destino sostenible				Estado actual de cumplimiento	70%
El Destino ha formulado y está poniendo en práctica una estrategia plurianual que se encuentra a disposición del público, es adecuada a su escala, considera temas ambientales, económicos, sociales, culturales, estéticos, de calidad y de seguridad y se ha formulado con participación pública.					
<b>Estado de situación</b>				<b>Fuente de verificación</b>	
El Destino dispone de un PET (2018-2027), elaborado bajo los Criterios Globales del Turismo Sostenible, que contempla temas ambientales, económicos, sociales, culturales, estéticos, calidad y seguridad. Este PET fue elaborado de manera concertada con los actores públicos y privados, está avalado y tiene el apoyo del VMT, con el que se ha iniciado su implementación financiera.				Documento del PET publicado y avalado por actores públicos y privados	
El Destino cuenta con una Guía de Buenas Prácticas de Turismo Sostenible, siguiendo cada uno de los Criterios Globales de Turismo Sostenible para Destinos, así como los Criterios Globales de Turismo Sostenible para hoteles y tours operadores en sus versiones más actualizadas.				Documento MBTS publicado y avalado por actores públicos y privados	
El Destino tiene un Plan de Acción a 3 años para la aplicación de la Guía de Buenas Prácticas.				Documento de Plan de Acción publicado y avalado por actores públicos y privados	
APs (nacionales y municipales) y TCOs del Destino tienen PMs o planes de gestión territorial - en los que se definen zonificaciones de uso, con estrategias plurianuales que también incorporan temas ambientales, económicos, etc. -, encaminados a la sostenibilidad y reforzados por los PMOTs.				Documentos: PM PNANMI Madidi, PM y PV RBTCO Pilón Lajas, PM APM PY, PM APM Ixiamas, PGTI Tacana I, PGTI SJU, PMOT Ixiamas, PMOT SB	
<b>META A 3 AÑOS: Se han logrado los objetivos propuestos para el PET del Destino y el Plan de Acción de Buenas Prácticas en sus 3 primeros años, el CTSD es operativo y la población y visitantes reciben información sobre los CGTS</b>					
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación	
Elaborar y suscribir un documento público por el que asumen: a) Los principios de la Carta Mundial del Turismo Sostenible; b) Compromiso de prevención de impactos negativos de políticas y actividades y maximización de impactos positivos; c) Compromiso de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: sociocultural, económica y ambiental; d) Compromiso con la satisfacción de los turistas y ciudadanos; e) Compromiso de seguridad y salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>CTSD elabora documento</li> <li>GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos suscriben</li> </ul>	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos GAD Beni, WCS, AICS	Documento de compromiso elaborado y suscrito	
Participar en el CSTD	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Reuniones planificadas por CTSD	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Actas de reuniones de CTSD	
Difundir compromisos adquiridos	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Nº de eventos de difusión realizados por actor implicado	
Informar y sensibilizar a la población sobre los principios del Turismo Sostenible y el Plan de Acción	<ul style="list-style-type: none"> <li>GAMs, TCOs y APs lideran</li> <li>Prestadores de servicios turísticos apoyan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>TV locales</li> <li>Folletos divulgativos</li> <li>Clases a secundaria y Universidades</li> </ul>	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Nº de eventos de socialización realizados y medios empleados	

<p><b>LINEAMIENTO A2: Organización de gestión del Destino</b></p> <p>El Destino cuenta con una organización, departamento, grupo o comité efectivo, responsable de abordar de manera coordinada la sostenibilidad turística, y en el que participan el sector privado y el sector público. Este grupo tiene una composición adecuada para el tamaño y la escala del Destino y posee responsabilidades definidas, así como capacidad supervisora y ejecutora para la gestión de cuestiones ambientales, económicas, sociales y culturales. Las actividades del grupo cuentan con una financiación apropiada.</p>	<p>Estado actual de cumplimiento</p> <p><b>100%</b></p>
---	---

Estado de situación	Fuente de verificación
Hay conformado en el Destino un Consejo de Turismo Sostenible del Destino (CTSD), representativo y concertado	Acta de constitución del CTSD
El Reglamento asigna funciones supervisoras y ejecutoras al CTSD, y éstas han sido reconocidas por los Gobiernos Municipales, Áreas Protegidas y TCOs.	Acta de reconocimiento del CTSD
El reglamento del CTSD tiene establecida la conformación del Directorio, así como las funciones que cumplen cada uno de sus miembros	Reglamento Interno del CTSD

META A 3 AÑOS: El CTSD opera siguiendo su Reglamento, es participativo y cumple con sus funciones				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Participar activamente en el Consejo de Turismo Sostenible del Destino	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos suscriben	Reuniones planificadas por CTSD	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Actas de reuniones de CTSD
Asumir cada actor la responsabilidades estipuladas dentro del CTSD	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Reuniones planificadas por CTSD	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Actas de seguimiento de actividades del CTSD
Disponer los fondos para las actividades que le son asignadas por el CTSD en los plazos comprometidos	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Recursos disponibles para reuniones de CTSD	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Nº de representantes que asisten a reuniones de CTSD

<p><b>LINEAMIENTO A3: Seguimiento</b></p> <p>El Destino cuenta con un sistema para hacer el seguimiento, informar al público y responder a problemas de índole ambiental, económica, social, cultural, turística y de derechos humanos. El sistema de seguimiento se revisa y evalúa periódicamente.</p>	<p>Estado actual de cumplimiento</p> <p><b>50%</b></p>
--	--

Estado de situación	Fuente de verificación
El Ministerio de Culturas y Turismo posee documentos para la adaptación de los Criterios Globales de Turismo Sostenible para las Áreas Protegidas de Bolivia	Sitio web del VMT sostenible.bolivia.travel/biblioteca-vmt.
Las áreas protegidas poseen sistemas de monitoreo y, algunas, tienen apoyos técnicos externos para realizar monitoreo en diferentes ámbitos.	Sistemas de monitoreo de APs y APMs
Se está en proceso de constituir un Observatorio de Turismo en el Destino que podría facilitar la realización anual del sistema de monitoreo a la actividad turística	Acta de constitución del Observatorio de Turismo del Destino y tareas asignadas

META A 3 AÑOS: El Destino ha elaborado un sistema de monitoreo de las actividades turísticas, lo implementa y difunde los resultados a la población y visitantes				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Elaborar el sistema de seguimiento (monitoreo) a la actividad turística en el Destino en los ámbitos ambiental, económico, social, cultural, turístico y de derechos humanos	CTSD, Observatorio de Turismo, asesores externos	Equipo técnico de apoyo al CTSD y Observatorio de Turismo	Recursos GAD Beni, WCS, AICS, UAB	Documento del sistema de monitoreo del Destino
Realizar monitoreo (de proceso y de impacto) y publicar resultados en cada ámbito establecido, actualizando resultados anualmente	CTSD, Observatorio de Turismo, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD, Observatorio de Turismo	Recursos propios GAD Beni, WCS, GAMs, APs y prestadores de servicios	Informe de resultados anuales del sistema monitoreo
Actualizar periódicamente (entre 3 y 5 años) los indicadores de evaluación para el sistema de monitoreo	CTSD, Observatorio de Turismo, asesores externos	Equipo técnico de apoyo al CTSD y Observatorio de Turismo	Recursos GAD Beni, WCS, UAB	Documento de sistema de monitoreo actualizado
Elaborar sistema de divulgación para la sensibilización social sobre el sistema de monitoreo y sus resultados	CTSD, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>TV locales</li> <li>Folletos divulgativos</li> <li>Medios virtuales</li> </ul>	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Nº de eventos de socialización realizados y medios empleados

<b>LINEAMIENTO A4: Gestión de la estacionalidad turística</b>	<b>Estado actual de cumplimiento</b> <b>70%</b>
El Destino dedica recursos a mitigar la variabilidad estacional del turismo cuando resulta conveniente, esforzándose por hallar un equilibrio entre las necesidades de la economía local, la comunidad, las culturas y el medio ambiente y buscar oportunidades turísticas durante todo el año	

<b>Estado de situación</b>	<b>Fuente de verificación</b>
Hay estacionalidad turística en el Destino, pero hay flujo durante todo el año y se ha ido dando una tendencia a suavizar esta estacionalidad con el ingreso de nuevos mercados, especialmente de origen nacional y regional, en la temporada baja.	Estadísticas de flujos turísticos al Destino (GAD Beni y PNaNMI Madidi)
Hay una estrategia de promoción y mercadeo en el Destino, que cuenta con el apoyo del GAD Beni y VMT, para incidir precisamente en los mercados que han suavizado la estacionalidad de la actividad	Eventos de promoción y mercadeo realizados para disminuir estacionalidad
El PET del Destino ha propuesto una serie de nuevos productos turísticos y pautas para la innovación de los actuales, sustentado en las tendencias internacionales de turismo, las condiciones del Destino y la competitividad de los mismos	Documento PET del Destino

META A 3 AÑOS: Se mantiene flujo turístico durante todo el año en el Destino y se realizan promociones y eventos de mercadeo destinados a mejorar los flujos en la estación baja				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Mantener (o iniciar en los espacios que no se hace) la recogida de datos de visitantes y evaluarlos anualmente	GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Mantener (o establecer donde no se haga) el sistema de información estadística	Recursos GAD Beni, GAMs y APs	Datos estadísticos levantados y evaluación anual
Elaborar cronograma anual de eventos de promoción y mercadeo del Destino, con los compromisos de financiamiento necesarios	CTSD, GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Reuniones planificadas por CTSD	Recursos propios GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de estrategia anual de promoción y mercadeo del destino</li> <li>Nº de eventos realizados</li> </ul>
Crear una Central de Reservas para el Destino que pueda prever y diluir los efectos de concentraciones estacionales de visitantes	CTSD, GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Reuniones planificadas por CTSD	Recursos propios GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Central de Reservas operativa
Elaborar y distribuir material promocional del Destino	GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promoción pública</li> <li>Promoción comunitaria</li> <li>Promoción privada</li> </ul>	Recursos propios GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Variedad y cantidad de material elaborado y difundido

<b>LINEAMIENTO A5: Adaptación al cambio climático</b>	<b>Estado actual de cumplimiento</b> <b>70%</b>
El Destino tiene un sistema para identificar oportunidades y riesgos asociados al cambio climático. El sistema favorece las estrategias de adaptación al cambio climático en el desarrollo, la ubicación, el diseño y la gestión de las instalaciones. El sistema contribuye a la sostenibilidad y resistencia del Destino y a la educación pública sobre el clima tanto de residentes como de turistas.	

<b>Estado de situación</b>	<b>Fuente de verificación</b>
Existe una política nacional para adaptación al cambio climático que es obligatorio incorporar a los instrumentos de planificación de las diferentes unidades territoriales.	Documentos de política nacional para la prevención y mitigación del cambio climático.
En el Destino, tanto Municipios, con sus PDTIs, como APs con sus PMs o TCOs con los PGTIs, hacen evaluaciones sobre los posibles efectos generados por el cambio climático y se definen medidas de prevención y mitigación.	Documentos de PMs de Madidi, RBTCO Pilón Lajas, APM Pampas del Yacuma, APM Ixiamas, PGTIs Tacana I, SJU, PDTIs Ixiamas, SB, RNQ y Reyes
En general, toda la infraestructura turística (pública y privada) en el Destino, está diseñada y contempla las condiciones climáticas locales, tomándose precauciones para situarlas en lugares libres de inundaciones extremas.	Fotografías de infraestructura turística en Destino

META A 3 AÑOS: Se aplican medidas para mitigar y prevenir los efectos del cambio climático, incluyendo la sensibilización de la población sobre el clima				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Cumplir con las recomendaciones establecidas en sus instrumentos de planificación para la prevención de efectos producidos por el cambio climático y gestión de riesgos	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos suscriben	Instrumentos de planificación y medios económicos y técnicos a disposición	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Medidas adoptadas para la prevención del cambio climático y gestión de riesgos
Incorporar los criterios establecidos en la prevención de impactos negativos del turismo	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos suscriben	Criterios de mitigación de impactos negativos de turismo elaborados	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Documento actualizado de planes y estrategias de adaptación al cambio climático y gestión de riesgos
Actualizar periódicamente los planes y estrategias de adaptación al cambio climático y gestión de riesgos	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Equipos técnicos públicos y privados	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Documento de actualización de planes y estrategias de adaptación al cambio climático y gestión de riesgos
Desarrollar información sobre los potenciales efectos del cambio climático en la región y el sistema de gestión de riesgos y las medidas de mitigación y prevención adoptadas	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>TV locales</li> <li>Folleto divulgativos</li> <li>Charlas informativas</li> </ul>	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Nº de eventos de socialización realizados y medios empleados
Informar a los usuarios sobre las políticas empresariales de adaptación al cambio climático y el sistema de gestión de riesgos establecido	Prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de política empresarial contra cambio climático y riesgos</li> <li>Material divulgado</li> </ul>

<b>LINEAMIENTO A6: Inventario de bienes y lugares de interés turístico</b> El Destino tiene un inventario actualizado a disposición del público y una evaluación de sus bienes y lugares de interés turístico, incluidos los sitios naturales y culturales.	Estado actual de cumplimiento <b>70%</b>
--	--

<b>Estado de situación</b>	<b>Fuente de verificación</b>
Hay inventarios de bienes, lugares de interés turístico y potenciales atractivos elaborados por municipios, APs y a nivel de Destino.	PM Madidi, Estrategia Turismo Ixiamas, PM y PV Pílon Lajas, PM Pampas, PET destino, etc.
El Destino tiene identificados nuevos productos diferenciados y complementarios a los actuales competitivos a nivel regional	PET del Destino Rurrenabaque: Madidi-Pampas

META A 3 AÑOS: El Destino actualiza permanentemente su inventario de bienes y atractivos turísticos y lo difunde en varios soportes				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Acordar y actualizar la relación de bienes y atractivos turísticos del Destino	CTSD elabora propuesta en coordinación con actores del Destino	Reuniones planificadas por CTSD	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Actas de reuniones de CTSD
Editar y difundir la información (relación de bienes y atractivos turísticos del Destino) por diferentes medios y soportes dirigida a residentes y visitantes	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Material divulgado por cada actor del Destino

<b>LINEAMIENTO A7: Normas de planificación</b> El Destino tiene directrices, normas y políticas de planificación que exigen evaluación del impacto ambiental, económico y social e integran la sostenibilidad en la ordenación del territorio, el diseño, la construcción y la demolición. Las directrices, normas y políticas están dirigidas a proteger los recursos naturales y culturales, se elaboran con aportes locales y mediante un proceso exhaustivo de revisión, están a disposición del público y se aplican.	Estado actual de cumplimiento <b>50%</b>
---	--

<b>Estado de situación</b>	<b>Fuente de verificación</b>
Existen y se aplican en el Destino las normativas, políticas de planificación y directrices en materia de turismo encaminadas a la protección de los recursos naturales y culturales. Toda la normativa y los instrumentos de planificación han sido socializados y consultados antes de su aprobación.	Documentos de normas de turismo nacional, departamentales, municipales, APs, etc.
Existe normativa e instrumentos de planificación en el Destino sobre el uso de las tierras, ordenamiento territorial y la localización, diseño, construcción y demolición de estructuras.	Documentos de normas nacionales y locales sobre construcción y demolición, ordenamiento territorial, etc.

**META A 3 AÑOS: Se aplica toda la normativa respecto a estudios de impacto ambiental, ordenamiento del territorio y diseño y demolición de construcciones, estando sistematizada y difundida entre la población.**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Elaborar guía de principales normas y disposiciones legales que deben considerarse en: a) Turismo; b) Medio ambiente; c) APs; d) Ordenación del territorio y uso de la tierra; e) Planificación, diseño, construcción, renovación, operación y demolición de edificios e infraestructuras, informando sobre las entidades competentes en control y sanción a los infractores.	CTSD y asesores externos	Equipo técnico de asesores legales	Recursos propios Cooperación externa	Documento Guía de normas y disposiciones legales para el Destino
Cumplir en la planificación, diseño, construcción, renovación, operación y demolición de infraestructura turística con: a) Requisitos de zonificación y legislación sobre patrimonio; b) Respeto al entorno natural o cultural en la planificación, selección del sitio, diseño y evaluación de impactos; c) Protección de áreas sensibles y capacidad de carga de ecosistemas; d) Preservación integridad del patrimonio arqueológico, cultural y áreas sagradas; e) Preservación integridad de áreas de conectividad natural; f) Minimización y mitigación de impactos sobre hábitats para vida silvestre; g) No afectan a especies amenazadas o bajo categoría de protección; h) No alteran cursos o cuerpos de agua ni se canalizan aguas residuales hacia ellos; i) Uso de principios y materiales apropiados para la construcción sostenible; j) Accesos a personas con necesidades especiales donde sea apropiado y posible; k) Evaluación de factores de riesgo (incluye cambio climático, fenómenos naturales y seguridad de visitantes); l) Evaluación de impactos (incluye impactos acumulados) apropiadamente documentados.	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Equipos técnicos públicos y privados	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Documentos técnicos de planificación, diseño y construcción de infraestructura turística
Ejercer control y sancionar a infractores en las competencias que les corresponden	GAD Beni y La Paz, GAMs, TCOs, APs (otras autoridades competentes)	Recursos humanos y técnicos de las autoridades competentes	Recursos propios autoridades competentes	Informes de inspecciones y patrullas (y sanciones si procede) de autoridades competentes
Disponer de certificados u otros documentos de cumplimiento de los requerimientos legales	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Tramitar certificados y/o autorizaciones legales	Recursos propios	Certificados u otros documentos de cumplimiento de requerimientos legales

<b>LINEAMIENTO A8: Acceso para todos</b> Allí donde resulta oportuno, tanto las instalaciones como los sitios de importancia natural y cultural, son accesibles para todos, incluidas las personas con discapacidad y otras personas con necesidades de acceso específicas. Cuando esas instalaciones y sitios no son accesibles de manera inmediata, el acceso se hace posible mediante el diseño y la aplicación de soluciones que tienen en cuenta tanto la integridad del sitio como los ajustes de acceso razonables para las personas con necesidades especiales que sea posible introducir.	<b>Estado actual de cumplimiento</b> 40%
---	--

Estado de situación	Fuente de verificación
Existe normativa nacional respecto a disponer accesos especiales a personas con discapacidades en toda instalación de uso público	Normativa nacional respecto a accesibilidad para personas con capacidades diferentes
En las áreas urbanas hay un incremento en la disposición de rampas y otros elementos para facilitar el acceso a personas con discapacidades	Mandatos internos al respecto. Fotografías
Para las instalaciones de hospedaje en el área rural, los actuales módulos nacionales y departamental, obligan a disponer accesos para personas con discapacidades	Módulos de categorización de alojamientos nacional y departamental

META A 3 AÑOS: Se han incorporado medios y soluciones a las instalaciones y sitios turísticos en el Destino que permiten el acceso a personas con necesidades especiales				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Cumplir la normativa nacional (e internacional) sobre disposición de accesos en las instalaciones turísticas (muelles, museos, centros de interpretación, alojamientos, etc.) a personas con discapacidades físicas y otras necesidades especiales	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Normativa nacional e internacional sobre accesibilidad a personas con discapacidades o necesidades especiales	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Informes de inspección de autoridades competentes
Generar circuitos (urbanos) y rutas para personas con discapacidades físicas y otras necesidades especiales	CTSD, GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Diseño de los circuitos y los medios requeridos para su operación	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Informes de diseño e inspección del/los circuito/s. Fotografías
Ofrecer información clara sobre los niveles de accesibilidad suministrados en los servicios y productos turísticos	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión e información propios	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Informes de verificación de autoridades competentes
Revisar y certificar por especialistas los accesos y productos turísticos especiales generados	GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Certificadora especializada	Recursos propios GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Cantidad de servicios y productos turísticos revisados y certificados



<b>LINEAMIENTO A9: Adquisición de propiedades</b> Existen leyes y normas sobre la adquisición de propiedades que se aplican y que respetan los derechos comunales e indígenas, garantizan la consulta pública y no permiten el reasentamiento sin el consentimiento informado previo o una indemnización razonable.	<b>Estado actual de cumplimiento</b> 100%
--	---

Estado de situación	Fuente de verificación
La normativa nacional estipula que las tierras comunarias no pueden ser revertidas, enajenadas, gravadas, embargadas ni adquiridas por prescripción. Esta norma es ampliamente conocida por toda la población	Ley INRA y normativa conexas.
En general, cuando se genera un emprendimiento turístico con capital privado dentro de una tierra comunitaria, se suscriben contratos de responsabilidad mutua, distribución de beneficios, etc., en los que el derecho propietario de la tierra en ningún caso puede ser transferido y se establecen periodos máximos de vigencia de contrato, renovables o no por decisión de la comunidad o TCO	A nivel nacional, TIPNIS, en el departamental, Mateguá, etc.

META A 3 AÑOS: Todos los acuerdos entre empresas privadas y TCOs o comunidades son claros, voluntarios y garantizan el derecho de las comunidades al acceso a la tierra y sus recursos				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Apoyar cualquier denuncia de TCOs o comunidades que vean vulnerados sus derechos	CTSD, GAMs, APs y prestadores de servicios turísticos	Asesores legales internos y externos	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Documento de denuncias cursadas y proceso llevado
Transparentar y hacer público cualquier acuerdo comercial turístico entre empresas y TCOs o comunidades, demostrando voluntariedad, consulta, respeto de los derechos y beneficios a la comunidad o TCO	TCOs y prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios TCOs y prestadores de servicios turísticos	Documento de acuerdos suscritos

<b>LINEAMIENTO A10: Satisfacción de los visitantes</b> El Destino tiene un sistema para hacer un seguimiento e informar al público sobre la satisfacción de los visitantes y, en caso necesario, tomar medidas para mejorarla.	Estado actual de cumplimiento <b>40%</b>
---	--

Estado de situación	Fuente de verificación
La normativa nacional y departamental, así como sus principales instrumentos de planificación, obliga a todos los prestadores de servicios a disponer de un sistema de registro de quejas y recomienda evaluar la satisfacción de los visitantes.	Documentos de normativas nacional, departamental, municipal etc.
En el Destino, GAD Beni, APs y alguno de los municipios con centros de información turística, también reciben quejas y/o denuncias y proceden a su trámite administrativo.	Oficinas de información turística de GAD Beni, municipios, etc. Registros de quejas y denuncias
En el Destino se han hecho periódicamente evaluaciones externas (por organismos públicos y privados) sobre los niveles de satisfacción de los visitantes con encuestas estructuradas	Documentos de evaluación de niveles de satisfacción visitantes Destino.
Algunos prestadores de servicios hacen evaluaciones permanentes sobre los niveles de satisfacción de los visitantes. Esta tendencia se va haciendo extensiva.	Registros de evaluaciones de niveles de satisfacción de empresas del Destino (Chalalán, Mashaquipe, Bala Tours, etc.)
Hay un seguimiento permanente a sitios de calificación turística, como TripAdvisor.	Sitio web de TripAdvisor y otros.

**META A 3 AÑOS: Todos los prestadores de servicios del Destino tienen libro de quejas, disponen de un sistema de seguimiento del nivel de satisfacción de visitantes y publican los datos**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Realizar inspecciones de verificación de que todos los prestadores de servicios turísticos poseen libro de quejas y reclamos.	GAD Beni	Personal de inspección del GAD Beni	Recursos propios GAD Beni	Informes de cumplimiento de GAD Beni
Facilitar a los visitantes información sobre lugares y medios en sus jurisdicciones a disposición para recoger opiniones, sugerencias y quejas (incluye la dirección de la empresa que ha certificado al Destino y/o empresas).	GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Medios de información	Recursos propios instancias públicas y prestadores de servicios turísticos	Cantidad de medio/s empleado/s para informar a los visitantes
Evaluar la satisfacción de los clientes, incluidos principios y criterios de Turismo Sostenible.	Prestadores de servicios turísticos	Sistema de evaluación establecido con criterios de Turismo Sostenible	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Documento de sistema de evaluación y resultados obtenidos
Realizar evaluaciones internas de los procesos y acciones de la empresa estableciendo indicadores de eficiencia y sostenibilidad.	Prestadores de servicios turísticos	Sistema de evaluación de procesos establecido	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Documento de sistema de evaluación de procesos y resultados obtenidos
Realizar recolección y evaluación de los datos obtenidos y difundirlos en diferentes medios (web, folletos, etc.).	Observatorio de Turismo, GAD Beni, GAMs, TCOs y APs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal técnico</li> <li>Medios de difusión</li> </ul>	Recursos propios GAD Beni, UAB, GAMs, TCOs y APs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de resultados de evaluación</li> <li>Medios de difusión empleados y esfuerzo realizado</li> </ul>
Aplicar las medidas correctivas necesarias y mostrar evidencias de su aplicación.	GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Los requeridos para corregir la deficiencia (públicos y privados)	Recursos propios instancias públicas y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de resultados de evaluación</li> <li>Medios de difusión y alcances</li> </ul>

<b>LINEAMIENTO A11: Normas de sostenibilidad</b> El Destino tiene un sistema para promover normas de sostenibilidad para empresas, coherente con los Criterios Globales de Turismo Sostenible. El Destino pone a disposición del público una lista de las empresas que han superado certificaciones o verificaciones de sostenibilidad.	Estado actual de cumplimiento <b>40%</b>
--	--

Estado de situación	Fuente de verificación
En general, toda la normativa nacional y de los diferentes niveles del Estado sobre aspectos laborales, ambientales, salubridad y seguridad aplican principios de sostenibilidad en la línea de las normativas internacionales.	Normativa nacional laboral ambiental, salubridad y seguridad.
Municipios y áreas protegidas (parcialmente TCOs) tienen capacidad normativa, fiscalizadora y sancionadora.	Competencias de GAM, APs y territorios indígenas en CPE, Ley marco de Autonomía y otras.

**META A 3 AÑOS: Se ha desarrollado la normativa necesaria en aspectos laborales, ambientales, salubridad y seguridad bajo los Criterios Globales de Turismo Sostenible. Se aplican y se difunde la relación de empresas certificadas que cumplen los estándares.**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Realizar análisis de la normativa nacional, departamental y local (municipios y APs) sobre aspectos laborales, ambientales, salubridad y seguridad aplicadas a la actividad turística y las necesidades de ajuste para el cumplimiento de los Criterios Globales de Turismo Sostenible.	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Normativa nacional e internacional sobre accesibilidad a personas con discapacidades o necesidades especiales	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Informes de inspección de autoridades competentes.
Promover y generar normativa específica necesaria para el cumplimiento de los Criterios Globales de Turismo Sostenible.	CTSD, GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Diseño de los circuitos y los medios requeridos para su operación	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de diseño e inspección del/los circuito/s.</li> <li>Fotografías.</li> </ul>
Publicar y difundir la síntesis normativa a adoptar con recomendaciones para su aplicación por los actores del Destino.	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión e información propios	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Informes de verificación de autoridades competentes.
Cumplir con todos los requerimientos legales y reglamentarios pertinentes, desde lo local a los niveles internacionales, y difundir las certificaciones de cumplimiento.	Prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Síntesis normativa a adoptar elaborada y difundida</li> </ul>	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de cumplimiento por autoridades competentes.</li> <li>Certificaciones emitidas.</li> </ul>

<b>LINEAMIENTO A12: Seguridad</b> El Destino tiene un sistema para hacer el seguimiento, prevenir, informar al público y ofrecer respuestas frente a los riesgos vinculados a la delincuencia, la seguridad o la salud.	Estado actual de cumplimiento <b>60%</b>
--	--

Estado de situación	Fuente de verificación
Hay normativa nacional, departamental y municipal relativa a seguridad, higiene y salubridad alimentaria que, en general, se atiende a los criterios internacionales.	Normativa nacional, departamental y municipal relativa a seguridad, higiene y salubridad alimentaria.
Hay atención sanitaria en todos los municipios del Destino, pero la presencia de especialistas y el nivel de formación del personal es bajo.	Relación de hospitales y centros de atención médica en el Destino.
Hay Policía Nacional en todos los municipios del Destino. Los niveles de delincuencia son muy bajos. No obstante, aún no se ha constituido una Policía Turística.	Relación de centros de Policía Nal en el Destino. Nº de unidades policiales.
Existe normativa específica para prevención de incendios y vías de evacuación para establecimientos de hospedaje.	Normativa nal. y dptal. sobre seguridad en establecimientos de hospedaje.
Hay normativa nacional, departamental y municipal sobre higiene y salubridad junto a sistemas de inspección y control municipales	Normativa nacional, departamental y municipal sobre higiene y salubridad. Personal asignado a estas funciones.
Los guardaparques de las APs nacionales están siendo capacitados en rescate y emergencias y se está disponiendo un sistema de comunicación para áreas de operación turística muy alejadas.	Material de formación y equipamiento del cuerpo de guardaparques para rescate y emergencia. Nº de guardaparques capacitados.

META A 3 AÑOS: El Destino es reconocido a nivel nacional e internacional por su seguridad y dispone de un sistema eficiente de información al público				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Coordinar acciones con las autoridades competentes y la conformación de un cuerpo de Policía Turística para el Destino, debidamente capacitado y equipado.	GAD Beni, Policía Nacional, GAMs.	Solicitud de conformación de Policía Turística por GAD Beni.	GAD Beni, GAMs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromisos acordados entre GAD Beni y Policía Nacional.</li> <li>Nº policías capacitados y equipados para Policía Turística en Destino.</li> </ul>
Inspeccionar a prestadores de servicios turísticos para verificar cumplimiento de las medidas de seguridad, higiene y salubridad alimentaria.	GAD Beni, GAMs.	Personal técnico GAD y GAMs. Fondos para desplazamientos de inspección.	Recursos propios GAD Beni y GAMs	Informes de inspección de autoridades competentes
Participar activamente en el reforzamiento y apoyo al Equipo de Rescate y Emergencia del Destino.	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión e información propios.	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nómina del Equipo de Rescate.</li> <li>Relación de medios técnicos a su disposición.</li> </ul>
Generar programas de capacitación obligatorios sobre Procedimientos en Casos de Emergencias al personal de hoteles y operadores de turismo.	WMT, GAD Beni	Personal técnico de VMT y GAD Beni.	Recursos propios VMT y GAD Beni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº eventos capacitación realizados</li> <li>Listas de asistencia a cursos. Certificados emitidos.</li> </ul>

<b>LINEAMIENTO A12: Seguridad (continuación)</b> El Destino tiene un sistema para hacer el seguimiento, prevenir, informar al público y ofrecer respuestas frente a los riesgos vinculados a la delincuencia, la seguridad o la salud.	Estado actual de cumplimiento <b>60%</b>
---	--

META A 3 AÑOS: El Destino es reconocido a nivel nacional e internacional por su seguridad y dispone de un sistema eficiente de información al público				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Desarrollar programa de sensibilización sobre Buenas Prácticas en seguridad, higiene y salubridad alimentaria dirigido a la población.	GAD Beni, GAMs.	Personal técnico GAD y GAMs. Material difusión.	Recursos propios GAD Beni y GAMs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Material sensibilización elaborado.</li> <li>Informe de esfuerzo de sensibilización (medios, alcances, etc.)</li> </ul>
Generar un "Plan de Riesgos" para toda la operación turística, evaluando las situaciones de riesgo y peligro, estableciendo medidas para minimizarlos y capacitando a su personal	Prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Documento de Plan de Riesgos elaborado por cada empresa
Verificar la seguridad de los procesos y procedimientos de la empresa periódicamente y ajustarlos de ser necesario.	Prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Documento de evaluación de procesos y procedimientos por cada empresa
Informar a clientes y usuarios sobre las medidas de seguridad adoptadas y de obligado cumplimiento para todos	Prestadores de servicios turísticos	Medios de información propios (personal y técnicos)	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Material de información elaborado para clientes y usuarios por cada empresa

<b>LINEAMIENTO A13: Gestión de situaciones de crisis y de emergencia</b> El Destino tiene un plan apropiado de respuesta en casos de crisis y emergencias. Los elementos más importantes se comunican a los residentes, los visitantes y las empresas. El plan establece procedimientos y proporciona recursos y formación para el personal, los visitantes y los residentes, actualizándose con regularidad..	<b>Estado actual de cumplimiento</b> <b>40%</b>
---	--

<b>Estado de situación</b>	<b>Fuente de verificación</b>
Existen planes organizados de crisis y emergencia en los niveles nacional y departamental.	Planes de crisis y emergencia nacional y departamental.
A nivel nacional y departamental existe un sistema de alerta temprana para eventos climáticos extremos, que llega a los municipios y a la población.	Sistema de alerta temprana nacional y departamental (COE).
Se está conformando un Equipo de Rescate y Emergencias para el Destino.	Nº de guardaparques capacitados.

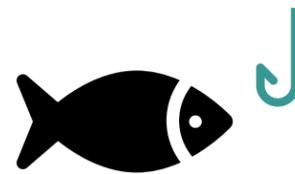
META A 3 AÑOS: El Destino dispone de un Plan de Crisis y Emergencias con los medios humanos y técnicos necesarios para su aplicación				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Elaborar Plan de Crisis y Emergencias para el Destino, en el que se establecen protocolos de actuación y se disponen los medios necesarios	CTSD, GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Documento de Plan de Crisis y Emergencias para el Destino elaborado
Elevar el Plan de Crisis y Emergencias a las autoridades nacionales y departamentales competentes para la coordinación de acciones	GAD Beni	Relacionamiento interinstitucional	Recursos propios GAD Beni	Documentos de recepción del Plan de Crisis y Emergencias por autoridades competentes
Capacitar a los diferentes responsables para la ejecución del Plan de Crisis y Emergencias, incorporándolo como requisito para la emisión de Licencias de Funcionamiento a prestadores de servicios turísticos	GAD Beni	Personal técnico. Talleres de capacitación	Recursos propios GAD Beni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lista de asistentes a los talleres de capacitación</li> <li>Certificaciones emitidas (Licencias de funcionamiento)</li> </ul>
Establecer sistema de seguimiento y sanciones a los infractores	GAD Beni	Personal técnico	Recursos propios GAD Beni	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de seguimiento</li> <li>Sanciones emitidas (si procede)</li> </ul>
Socializar el Plan de Crisis y Emergencias entre la población, puntualizando las pautas de acción en caso de ocurrir	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medios de difusión propios</li> </ul>	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Material divulgado por actor</li> <li>Eventos de difusión realizados</li> </ul>

<b>LINEAMIENTO A14: Promoción</b> La promoción es exacta con respecto al Destino y sus productos, sus servicios y sus pretensiones de sostenibilidad. Los mensajes promocionales tratan a las comunidades locales y a los turistas de manera auténtica y respetuosa.	<b>Estado actual de cumplimiento</b> <b>70%</b>
---	--

<b>Estado de situación</b>	<b>Fuente de verificación</b>
El Destino tiene diverso material informativo y promocional en varios soportes, público y privado, normalmente en español e inglés, que incide especialmente en el patrimonio natural y cultural.	Material de difusión público y privado elaborado para el Destino.
En general, todo el material promocional es respetuoso con comunidades y visitantes, ofreciendo información veraz sobre sus productos y servicios.	Material de difusión público y privado elaborado para el Destino.
La normativa departamental de turismo sanciona a los prestadores de servicios que dan información falsa.	Normativa departamental de turismo.

META A 3 AÑOS: El Destino ofrece información veraz, incorporando los compromisos adquiridos con la conservación natural y cultural				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Generar un sistema de seguimiento de la veracidad de la información ofrecida por los prestadores de servicios turísticos, estableciendo un sistema de coordinación con las autoridades competentes para su sanción.	CTSD, GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Personal técnico que revise la información	Recursos propios GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Documento de revisión de información ofrecida sobre el Destino
Fomentar que el material promocional del Destino se ajuste a los Criterios de Turismo Sostenible, recalcando el proceso de certificación y los compromisos adoptados.	CTSD, GAD Beni, GAMs	Talleres de socialización	Recursos propios GAD Beni, GAMs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de talleres de socialización realizados</li> <li>Lista de asistentes a los talleres de socialización</li> </ul>
Elaborar un Código de Conducta Empresarial para el Destino sustentado en los Criterios del Turismo Sostenible	CTSD, GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAD Beni, GAMs y prestadores de servicios turísticos	Documento de Código de Conducta Empresarial para el Destino
Difundir la información elaborada (promocional y código de conducta) por varios soportes y, en la medida de lo posible, en los principales idiomas de los países emisores (español, inglés, alemán, francés y hebreo).	GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Material promocional</li> <li>Código de Conducta Empresarial</li> </ul>	Medios de difusión propios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Material de difusión elaborado</li> <li>Informe de medios y eventos de difusión realizados</li> </ul>
Promover cursos de capacitación a prestadores de servicios turísticos, especialmente guías (particulares y comunales) para mejorar su labor de información e interpretación del patrimonio natural y cultural del Destino.	CTSD, GAD Beni, GAMs, cooperación externa	Capacitadores Talleres de capacitación	Recursos propios GAD Beni y GAMs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de talleres de capacitación realizados</li> <li>Lista de asistentes a talleres de capacitación</li> </ul>
Desarrollar propuesta de actividades para la implicación de los turistas en acciones a favor del cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad del Destino	CTSD, GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Asesores externos	Recursos propios GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Documento de propuesta de actividades para turistas de participación en actividades a favor de la sostenibilidad del Destino

## SECCIÓN B: Maximizar los beneficios económicos para la comunidad receptora y minimizar el impacto negativo



LINEAMIENTO B1: Seguimiento económico					Estado actual de cumplimiento
La contribución económica directa e indirecta del turismo a la economía del Destino se somete a un seguimiento y se informa al público al menos anualmente. En la medida de lo posible, se deberían incluir los datos sobre el gasto de los visitantes, ingresos por habitación disponible, empleo e inversión..					40%
Estado de situación					Fuente de verificación
Existe un sistema de recogida de datos de flujos de turistas a los atractivos turísticos y de ocupación hotelera					Estadísticas GAD Beni y PNANMI Madidi.
Periódicamente se hacen encuestas a visitantes en las que se incorporan datos de gastos realizados.					Documentos técnicos (Allgoewer, VMT, GAD Beni, etc.)
La inversión pública anual en turismo es conocida, no así la inversión privada.					Datos anuales de inversión pública
Hay valoraciones de la contribución económica del turismo a la economía del Destino sustentadas en los datos estadísticos y encuestas a visitantes, pero son estimaciones y no se difunden entre la población.					Estimaciones elaboradas para el Destino
META A 3 AÑOS: Se realiza anualmente una estimación de la contribución económica del turismo al Destino y se difunde entre la población y visitantes.					
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación	
Crear el Observatorio de Turismo del Destino para realizar, entre otras actividades, evaluaciones anuales de la contribución económica de la actividad turística al Destino .	CTSD, GAD Beni, UAB, GAMs, APs, TCOs, prestadores de servicios turísticos y asesores externos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAD Beni, UAB, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Documento de conformación del Observatorio de Turismo	
Ofrecer al Observatorio de Turismo los datos económicos de la actividad desarrollada.	GAD Beni, GAMs, APs, TCOs, prestadores de servicios turísticos	Datos económicos relacionados con la actividad	Recursos propios GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Informe de Observatorio de Turismo sobre datos recolectados	
Publicar las evaluaciones de contribución económica del turismo en diferentes soportes para su divulgación entre la población y los visitantes.	GAD Beni, GAMs, APs, TCOs, prestadores de servicios turísticos	Informe de evaluación de contribución económica del turismo en el Destino. Medios de difusión.	Recursos propios GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Informe de medios y eventos de difusión realizados	

<b>LINEAMIENTO B2: Oportunidades profesionales en el entorno local</b> Las empresas del Destino ofrecen iguales oportunidades de empleo y formación, seguridad ocupacional y sueldos justos para todos.	Estado actual de cumplimiento <b>40%</b>
--	--

Estado de situación	Fuente de verificación
En general, todo el personal de las empresas de turismo del Destino son locales.	Nómina de personal de empresas y procedencia.
La normativa laboral nacional es estricta y clara, incluido los aportes a los sistemas de seguro de salud y social, con fuertes sanciones a los infractores .	Normativa laboral nacional.
La mayoría de las empresas de turismo del Destino son familiares, por lo que no es extraño encontrar a mujeres dirigiéndolas. Las empresas comunitarias son dirigidas por personas de las comunidades y todo el personal tiene el mismo origen.	Relación de empresas prestadoras dirigidas por mujeres, indígenas o de origen comunitario.
Muchas empresas realizan capacitaciones internas o hacen participar a los empleados en capacitaciones externas, aunque las oportunidades son escasas. Hay demanda, tanto de los gerentes de empresas como empleados, por generar un sistema de capacitaciones.	Relación de capacitaciones realizadas en los últimos tres años por cada empresa.

**META A 3 AÑOS: Las empresas prestadoras de servicios turísticos del Destino cumplen con la normativa laboral nacional y aplican criterios de equidad, promoción seguridad e integración social en sus políticas empresariales.**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Realizar diagnóstico sobre la situación laboral en las empresas de turismo respecto a: a) Cumplimiento normativa nacional e internacional laboral, incluyendo sistemas de seguros de salud y social; b) Procedencia de empleados; c) Condiciones laborales generales; d) Proporción de personas procedentes de grupos de riesgo o vulnerables; e) Características de las persona que ocupan cargos gerenciales; f) Niveles de satisfacción de los empleados; g) Programas de capacitaciones.	CTSD, GAD Beni, Observatorio de Turismo, GAMs, prestadores de servicios turísticos y asesores externos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAD Beni, UAB, GAMs y prestadores de servicios turísticos	Documento de informe sobre la situación laboral en el Destino
Difundir los resultados y la valoración, especialmente entre los empresarios.	CTSD, Observatorio de Turismo	Informe sobre la situación laboral en el Destino	Recursos propios CTSD y Observatorio de Turismo	Recepción del Informe por las empresas prestadoras de servicios
Elaborar el Código de Conducta Empresarial para la selección, contratación y condiciones laborales.	CTSD, GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de Código de Conducta Empresarial.</li> <li>Lista de empresas comprometidas a aplicarlo.</li> </ul>
Difundir el Código de Conducta entre la población del Destino y los visitantes, indicando nivel de cumplimiento	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Informe de medios y eventos de difusión realizados

<b>LINEAMIENTO B3: Participación pública</b> El Destino tiene un sistema que alienta la participación pública en la planificación del Destino y en la toma de decisiones al respecto de manera continua.	Estado actual de cumplimiento <b>90%</b>
---	--

Estado de situación	Fuente de verificación
Hay una importante participación pública en el Destino tanto en su planificación como en la organización de actividades, especialmente de los actores implicados en la actividad.	Concertación del Plan Estratégico de Turismo del Destino.
Existe un Consejo de Gestión de Turismo Sostenible del Destino del que participan todos los actores locales públicos, comunitarios y privados.	Acta de conformación y miembros del CTSD.

**META A 3 AÑOS: Los actores públicos, comunitarios y privados del Destino trabajan de manera unida y concertada en la planificación y toma de decisiones sobre la actividad turística**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Elaborar la agenda anual de objetivos y acciones conjuntas para el Destino, con compromisos de participación.	CTSD	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs,TCOs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas del CTSD</li> <li>Agenda anual de objetivos y acciones conjuntas.</li> </ul>
Registrar y difundir los compromisos y actividades realizadas.	GAMs, APs,TCOs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Agenda anual de objetivos y acciones conjuntas.</li> <li>Medios de difusión propios.</li> </ul>	Recursos propios CTSD y Observatorio de Turismo	Recepción del informe por las empresas prestadoras de servicios.

<b>LINEAMIENTO B4: Opinión de las comunidades locales</b> Se hace regularmente un seguimiento de las aspiraciones, preocupaciones y satisfacción con la gestión del Destino de las comunidades locales, que queda registrado y sobre el que se informa al público puntualmente.	Estado actual de cumplimiento <b>50%</b>
--	--

**Estado de situación**  
Se han realizados algunas valoraciones de opinión sobre la actividad turística en el Destino, sustentadas en encuestas a la población residente en Rurrenabaque, con resultados positivos, pero no se han hecho a nivel de Destino ni con una periodicidad que permita evaluar cambios en las tendencias, aspectos negativos, etc.

**Fuente de verificación**  
VMT (S/f), PET del Destino y otros.

**META A 3 AÑOS: Se ha establecido un sistema de seguimiento a la percepción de la actividad turística por las comunidades y compromisos para corregir los problemas, informando a la población y visitantes de estos mecanismos**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Realizar estudios periódicos de percepción de la población sobre la gestión turística del Destino	CTSD, Observatorio de Turismo	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios UAB	Informe de percepción de la actividad turística en el Destino
Planificar y realizar acciones conjuntas hacia la población y comunidades, tras evaluación de los estudios de percepción, para satisfacer aspiraciones y resolver las preocupaciones	GAMs, APs,TCOs y prestadores de servicios turísticos	Por determinar tras evaluación	Recursos propios GAMs, APs,TCOs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas del CTSD de conclusiones y acciones a realizar</li> <li>Registros de acciones realizadas</li> </ul>
Difundir los resultados obtenidos y las acciones emprendidas entre la población y visitantes	GAMs, APs,TCOs y prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios GAMs, APs,TCOs y prestadores de servicios turísticos	Informe de medios y eventos de difusión realizados



<b>LINEAMIENTO B5: Acceso local</b> El Destino hace el seguimiento, protege, y cuando es necesario, rehabilita o restaura el acceso de las comunidades locales a los sitios naturales y culturales.	Estado actual de cumplimiento <b>50%</b>
--	--

**Estado de situación**  
No hay quejas o denuncias de comunidades por vulneración de sus derechos debido a actividades turísticas, aunque no se ha hecho un seguimiento específico sobre el tema en el Destino.

**Fuente de verificación**  
Evaluación con organizaciones indígenas representativas.

**META A 3 AÑOS: El Destino garantiza el respeto a los derechos de las comunidades al acceso a sus espacios naturales y culturales**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Disponer mecanismos para recoger quejas y opiniones de las comunidades de las áreas de operación turística	CTSD, GAMs, APs y TCOs	Informar sobre los puntos de recepción de quejas y opiniones	Recursos propios GAMs, APs y TCOs	Puntos de recepción de quejas y opiniones habilitados
Establecer un sistema de monitoreo de impacto de la actividad turística sobre el acceso a los medios de vida, vías de comunicación, transporte, etc., de las comunidades de las áreas de operación turística	CTSD, GAMs, APs,TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs,TCOs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de Sistema de Monitoreo</li> <li>Informes de monitoreo</li> </ul>
Elaborar y suscribir un compromiso conjunto para defender y proteger los derechos de las comunidades y corregir cualquier impacto negativo que la actividad turística pueda generar en el acceso de las comunidades a sus medios de vida o vulneración de otros derechos.	CTSD, GAMs, APs,TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs,TCOs y prestadores de servicios turísticos	Documento elaborado y suscrito



LINEAMIENTO B6: Sensibilización y educación en relación con el turismo				
El Destino ofrece programas regulares a las comunidades afectadas para que entiendan mejor las oportunidades y los retos del turismo y la importancia de la sostenibilidad.				Estado actual de cumplimiento <b>40%</b>
<b>Estado de situación</b>				<b>Fuente de verificación</b>
Los emprendimientos de turismo en el Destino son empresas familiares y comunitarias locales, por lo que una buena parte de la población entiende la importancia económica de la actividad para la región.				Evaluación de opinión de la actividad en población meta.
Hay análisis sobre la actividad turística en el Destino, en los que aparecen las conclusiones de oportunidades y retos, así como la transversalidad de la sostenibilidad a todas las acciones y actividades que se realicen.				PM de APs, PTDis, PET del Destino, etc.
META A 3 AÑOS: La población del Destino está informada sobre la relevancia del turismo, sus oportunidades y retos, y la necesidad de realizarlo de manera sostenible				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Desarrollar programas periódicos de sensibilización y educación de la población sobre la actividad turística en el Destino, incidiendo en los aspectos de oportunidades, retos y necesidad de sostenibilidad	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de sensibilización elaborado</li> <li>Esfuerzo realizado y alcances sobre población meta</li> </ul>
Informar e incentivar a los actores del Destino a visitar la sección de Turismo Sostenible en la web del Viceministerio de Turismo	CTSD	Medios de comunicación propios	Recursos propios CTSD	Informe de esfuerzo de información realizado
Promover la realización de encuentros entre los actores locales para el análisis y aportes de propuestas para mejorar la sostenibilidad en el Destino y en el ámbito turístico en especial	CTSD	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nº de encuentros realizados y actas de resultados</li> <li>Listas de asistentes</li> </ul>

LINEAMIENTO B7: Evitar la explotación			
El Destino tiene leyes y prácticas consolidadas para evitar la explotación comercial, sexual o de cualquier otro tipo, así como el acoso a cualquier persona, especialmente a niños, adolescentes, mujeres y minorías. Las leyes y las prácticas consolidadas se comunican al público.			Estado actual de cumplimiento <b>50%</b>

Estado de situación		Fuente de verificación
Existe una sólida normativa nacional contra la explotación y tráfico de personas, defensa de la mujer, infancia y adolescencia, así como de los grupos vulnerables y minorías, de amplio conocimiento público.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Normativa nacional contra el tráfico de personas, defensa de la mujer, etc.</li> <li>Oficinas municipales de defensoría de la mujer, infancia y adolescencia.</li> </ul>
No es un destino caracterizado por turismo sexual ni las empresas de turismo emplean mano de obra infantil.		Informe de autoridad competente de ausencia de mano de obra infantil en empresas de turismo del Destino

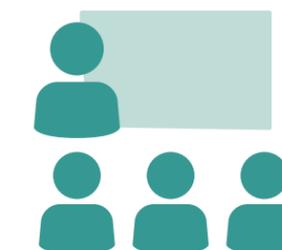
META A 3 AÑOS: En el Destino se aplican medidas estrictas contra el tráfico y explotación de personas, defensa de la infancia, adolescencia, la mujer y minorías				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Elaborar y suscribir la Declaración Conjunta del Destino contra la explotación comercial, sexual o de cualquier índole, y las prácticas adoptadas para combatirlas y erradicarlas.	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Declaración Conjunta elaborada y suscrita
Publicar y difundir la Declaración Conjunta entre la población y los medios del Destino.	GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Medios de comunicación propios	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Informe de esfuerzo de información realizado
Exponer en espacios y lugares de uso turístico la Declaración Conjunta.	GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Identificación de espacios y lugares turísticos estratégicos	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Informe de lugares y sitios donde se expone la Declaración Conjunta
Incorporar y divulgar en el Código de Conducta Empresarial los principios establecidos en la Declaración Conjunta contra la explotación y el acoso de los grupos vulnerables.	Prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Documento de Código de Conducta Empresarial para el destino
Rechazar el trabajo de menores y no contratar servicios o proveedores donde se evidencia posible explotación infantil o acciones discriminatorias.	Prestadores de servicios turísticos	Aplicación del Código de Conducta Empresarial	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Informe de cada empresa de turismo sobre servicios y proveedores contratados
Realizar acciones de apoyo con las organizaciones locales que trabajan contra el tráfico de personas, la explotación, la discriminación y el acoso.	Prestadores de servicios turísticos	Organizaciones locales que trabajan contra el tráfico de personas, la explotación, la discriminación y el acoso	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Informe empresarial de acciones realizadas y verificadores
Informar públicamente las acciones realizadas contra el tráfico de personas, la explotación, la discriminación y el acoso.	GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios GAD Beni, GAMs y prestadores de servicios turísticos	Informe de medios y eventos de difusión realizados

<b>LINEAMIENTO B8: Apoyo a la comunidad</b> El Destino tiene un sistema que permite y alienta a las empresas, los visitantes y el público a participar en iniciativas vinculadas a la comunidad y a la sostenibilidad.	Estado actual de cumplimiento <b>30%</b>
---	--

<b>Estado de situación</b> A nivel particular de empresas, a excepción de las comunitarias o de base comunitaria, éstas no participan en iniciativas o proyectos de apoyo a las comunidades	<b>Fuente de verificación</b> Informe de aportes anuales de las empresas de turismo comunitarias y de base comunitaria a las comunidades.
--	--

**META A 3 AÑOS: En el Destino se promueven permanentemente acciones y actividades de apoyo a las comunidades y la sostenibilidad, en las que pueden participar la población y los visitantes**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Generar un sistema de incentivos (fiscales, acreditaciones, etc.) a los prestadores de servicios turísticos que apoyen iniciativas de desarrollo socio comunitario.	CTSD, GAMs, APs y TCOs	Equipo técnicos de apoyo al CTSD, GAMs, APs y TCOs	Recursos propios GAMs, APs y TCOs	Documento de sistema de incentivos y acreditaciones
Difundir anualmente la lista de empresas que apoyan iniciativas de desarrollo socio comunitario.	GAMs, APs y TCOs	Medios de comunicación propios	Recursos propios GAMs, APs y TCOs	Informe de medios y esfuerzo de información realizado
Evaluar resultados y difundirlos entre pobladores y visitantes.	GAMs, APs y TCOs	Observatorio de Turismo	Recursos propios UAB, GAMs, APs, TCOs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de evaluación de resultados.</li> <li>Informe de medios y esfuerzo de información realizado.</li> </ul>
Generar, junto a las comunidades y sus organizaciones representativas, una serie de propuestas de iniciativas a favor de la comunidad y la sostenibilidad, en la que pueden participar la población y los visitantes.	Organizaciones representativas, comunidades, prestadores de servicios turísticos	Reuniones entre organizaciones representativas, comunidades, prestadores de servicios turísticos	Recursos propios organizaciones y prestadores de servicios turísticos	Propuesta concertada de iniciativas a favor de las comunidades y la sostenibilidad
Apoyar iniciativas de las comunidades en áreas en las que son especialmente activas y, si existen, de implicación de la comunidad en la actividad turística .	Prestadores de servicios turísticos	Propuesta concertada de iniciativas a favor de las comunidades y la sostenibilidad	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Documentos avalados de las iniciativas apoyadas
Documentar y avalar por las organizaciones representativas el nivel y naturaleza de la contribución hecha a favor de las comunidades locales	Organizaciones representativas, comunidades, prestadores de servicios turísticos	Contribuciones realizadas	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Documentos avalados de las contribuciones realizadas
Favorecer en la seleccionan de proveedores de servicios y productos para sus actividades, aquéllos que apoyan a las comunidades locales.	Prestadores de servicios turísticos	Aplicación del Código de Conducta Empresarial	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Informe de cada empresa de turismo sobre servicios y proveedores contratados



<b>LINEAMIENTO B9: Apoyo a los emprendedores locales y al comercio justo</b>	<b>Estado actual de cumplimiento</b>	<b>30%</b>
El Destino tiene un sistema que apoya a las empresas locales de pequeño y mediano tamaño, y promueve y desarrolla productos sostenibles locales y principios de comercio justo basados en la naturaleza y la cultura del lugar. Pueden incluir alimentos y bebidas, artículos de artesanía, artes escénicas, productos agrícolas, etc.		

Estado de situación	Fuente de verificación
Existen algunos (pocos) productos orgánicos certificados en APs y/o tierras comunitarias del Destino, iniciativas promovidas por ONGs, normalmente.	Relación de productos certificados en el Destino.
Algunos prestadores de servicios (pocos) compran algún producto con certificación orgánica producido en las APs del Destino.	Relación de empresas prestadores de servicios turísticos que compran productos certificados del Destino.
Hay una elevada potencialidad para producir productos sostenibles certificados en APs y tierras comunitarias para proveer a los prestadores de servicios turísticos, especialmente alimentos, bebidas y artesanías.	Extensión de APs y TCOs en el Destino.

META A 3 AÑOS: Se ha desarrollado en el Destino una sólida política pública y privada de comercio justo y promoción a la producción local orgánica y certificada				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Elaborar y suscribir un Compromiso Conjunto de promoción de comercio justo y potenciación de emprendimiento para el suministro de productos orgánicos y/o certificados por APs y/o tierras comunitarias.	CTSD, GAMs, APs,TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Compromiso Conjunta elaborado y suscrito
Identifican potenciales productos orgánicos y/o certificados por APs y/o tierras comunitarias que pueden producir para el suministro a los prestadores de servicios turísticos del Destino.	CTSD, GAMs, APs,TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Listas de productos identificados a potenciar para APs y TCOs
Potenciar la creación de redes de abastecimiento de comercio justo y productos orgánicos y/o certificados locales.	GAMs, APs,TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Informe de redes de abastecimiento de productos consolidadas
Difundir el acuerdo suscrito, objetivos alcanzados y empresas que se suministran de productos orgánicos y/o certificados locales entre la población residente y visitantes.	GAMs, APs,TCOs y prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Informe de medios y esfuerzo de información realizado
Certificar a las empresas que se suministran de productos orgánicos y/o certificados elaborados en APs y TCOs	APs y TCOs	Existencia de oferta de productos certificados por APs y TCOs	Recursos propios APs y TCOs	Relación de empresas certificadas por APs y TCOs

<b>LINEAMIENTO B9: Apoyo a los emprendedores locales y al comercio justo (continuación)</b>	<b>Estado actual de cumplimiento</b>	<b>30%</b>
El Destino tiene un sistema que apoya a las empresas locales de pequeño y mediano tamaño, y promueve y desarrolla productos sostenibles locales y principios de comercio justo basados en la naturaleza y la cultura del lugar. Pueden incluir alimentos y bebidas, artículos de artesanía, artes escénicas, productos agrícolas, etc.		

META A 3 AÑOS: Se ha desarrollado en el Destino una sólida política pública y privada de comercio justo y promoción a la producción local orgánica y certificada				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Incorporar al suministro de productos y servicios, en la mayor medida posible, todos aquellos provenientes de comercio justo, emprendimientos locales y/o certificados por las APs y/o tierras comunitarias del Destino	Prestadores de servicios turísticos	Existencia de oferta de productos certificados de comercio justo, orgánicos, de APs y TCOs.	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Informe empresarial de productos certificados de comercio justo, orgánicos, de APs y TCOs incorporados a su suministro
Apoyar al desarrollo de emprendimientos locales que pueden producir y vender productos y servicios sostenibles de las áreas protegidas y/o tierras comunitarias, la historia y la cultura local	Prestadores de servicios turísticos	Existencia de iniciativas locales para la producción y venta de productos y servicios sostenibles	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Relación de iniciativas comunitarias apoyadas por prestadores de servicios turísticos avaladas por organizaciones
Desarrollar sociedades, del tipo <i>joint ventures</i> (riesgo compartido) u otras, con emprendimientos de productos sostenibles y comercio justo organizados en las APs y/o tierras comunitarias del Destino..	Emprendimientos comunitarios, Prestadores de servicios turísticos	Existencia de iniciativas locales para la producción y venta de productos y servicios sostenibles	Recursos propios emprendimientos comunitarios y prestadores de servicios turísticos	Relación de sociedades de <i>joint ventures</i> conformadas
Difundir a clientes la política empresarial de promoción al comercio justo, abastecimiento de productos y servicios, y apoyo a los emprendimientos sostenibles y certificados de las APs y/o tierras comunitarias del Destino.	Emprendimientos comunitarios, Prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Informe de cada empresa de medios e información realizados para los clientes



## SECCIÓN C: Maximizar los beneficios para las comunidades, los visitantes y la cultura y minimizar el impacto negativo

LINEAMIENTO C1: Protección de los lugares de interés turístico				Estado actual de cumplimiento
El Destino tiene una política y un sistema para evaluar, rehabilitar y conservar los sitios naturales y culturales, incluido el patrimonio edificado (histórico y arqueológico) y las vistas panorámicas tanto en zonas rurales como urbanas.				40%
<b>Estado de situación</b>				<b>Fuente de verificación</b>
Hay inventarios sobre los sitios naturales y culturales de interés turístico, pero deben ser adecuadamente evaluados, filtrados y sistematizados .				PM APs, PTDis, Estrategias de Turismo Municipales, PET del Destino, etc.
Lugares como el Parque Madidi tienen buena difusión con alta calidad de información, mientras que en el resto del Destino se dispone de menos información y se comunica en menor medida.				Identidad Madidi, webs municipios, documentos públicos de APs, TCOs, etc
Hay diferentes niveles de estrategia de conservación del patrimonio natural y cultural. Para el primero, las APs tienen sus planes de manejo, sistemas de protección y monitoreo, etc. En lo cultural, los pueblos indígenas han elaborado sus propias estrategias de conservación de sus culturas, pero para el patrimonio histórico y arqueológico no se han desarrollado suficientes acciones dirigidas a su rescate, rehabilitación y conservación.				Estrategias de conservación de APs. Pueblos indígenas, etc.
El Destino está considerado como el de mayor biodiversidad del mundo, con excelente estado de conservación natural y cultural.				Identidad Madidi
<b>META A 3 AÑOS: Se dispone de inventarios actualizados de los sitios naturales y culturales con valor turístico y se aplica el Plan de Acción para su conservación.</b>				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Realizar un inventario concertado del patrimonio natural y cultural de interés turístico del Destino, evaluando estado y amenazas.	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Documento de inventario del patrimonio natural y cultural del destino de interés turístico
Elaborar el Plan de Acción Conjunta para la conservación del patrimonio natural y cultural, estableciendo: a) Objetivos y metas temporales (incluyendo rehabilitación de elementos patrimoniales naturales y culturales, históricos y arqueológicos), b) Medios necesarios, c) Sistema de protección y conservación integrado (APs, pueblos indígenas, municipios, apoyo de la población y sector turismo especialmente), d) Parámetros de capacidad de carga de visita a lugares (naturales y culturales) de interés turístico, e) Sistema de financiación y responsables (aportes de ingresos a APs, recursos municipales, aportes privados, fuentes externas, otros), f) Sistema de monitoreo de impacto natural y cultural, responsables, g) Sistema de seguimiento a la implementación del Plan de Acción, h) Periodos de revisión y actualización del Plan de Acción.	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Documento de Plan de Acción elaborado y suscrito por las partes
Publicar e informar el inventario y el Plan de Acción Conjunta	GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Informe de medios y esfuerzo de información realizado
Publicar e informar anualmente los resultados obtenidos del Plan de Acción Conjunta	GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Informe de medios y esfuerzo de información realizado

<b>LINEAMIENTO C2: Gestión de visitantes</b> El Destino tiene un sistema de gestión de visitantes para los sitios de interés turístico, que incluye medidas para conservar, proteger y mejorar los bienes naturales y culturales.	<b>Estado actual de cumplimiento</b> <b>50%</b>
--	---

Estado de situación	Fuente de verificación
Hay control de ingreso de turistas a los principales atractivos, especialmente áreas protegidas.	Puestos de control en Madidi, Pampas, Pilón.
Las zonas turísticas de las APs en el Destino poseen evaluaciones de capacidad de carga, aunque no hay un sistema unificado y deben ser revisadas	PM de APs
Hay establecidos sistemas de cobros por ingresos de turistas a las APs. Estos ingresos se destinan a labores de protección y conservación. Una parte de ellos se emplean en apoyo a municipios y comunidades para fortalecer el control, educación ambiental e inversión en turismo, pero no hay verificación de cumplimiento.	SISCOs de PNANMI Madidi, APM Pampas y APM Ixiamas. Normativas de reinversión
Los actuales flujos de visitantes al Destino no superan las capacidades de carga, a pesar de que no se aplican adecuadas medidas de mitigación de impacto.	Datos de flujos a atractivos. Informes de monitoreo de Madidi y Pampas
Las APs tienen sistema de monitoreo de impacto a las actividades humanas, pero no suelen aplicarse para la actividad turística. Para evaluar los posibles impactos culturales de la actividad turística, no se han establecido indicadores concertados con los pueblos indígenas.	Sistemas de monitoreo de las APs del Destino.

**META A 3 AÑOS: Se dispone de una Central de Reservas para el Destino operativa y un porcentaje significativo de los ingresos obtenidos por las entradas a las APs y otros atractivos es reinvertido en la protección y conservación de los bienes naturales y culturales del Destino**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Crear una Central de Reservas para el Destino que pueda prever y diluir los efectos de concentraciones estacionales de visitantes.	CTSD, GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Central de Reservas operativa
Establecen los indicadores de impacto y las capacidades de carga por atractivo y actividad realizada.	APs y TCOs	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios APs y TCOs	Documento de indicadores de impacto y capacidades de carga para atractivos naturales y culturales
Difundir entre la población y prestadores de servicios los límites establecidos de capacidad de carga.	GAMs, AP y TCOs	Medios de difusión propios	Recursos propios GAMs, APs y TCOs	Informe de medios y esfuerzo de información realizado
Controlar que los operadores de turismo adoptan y cumplan con la Central de Reservas.	GAD, GAMs, APs y TCOs y	Aplicar sistemas de control existentes	Recursos propios GAMs, APs y TCOs	Informe de funcionamiento de la Central de Reservas del Destino
Informan a la población y visitantes de las inversiones realizadas por los ingresos obtenidos del turismo.	GAMs y APs	Medios de difusión propios	Recursos propios GAMs y APs	Informe público de re-inversión de ingresos obtenidos por SISCO
Cumplir con toda la normativa y recomendaciones para la mitigación de impactos naturales y culturales en la operación turística.	Prestadores de servicios turísticos	Disponer de síntesis normativa y recomendaciones para la mitigación de impactos	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Informes de inspección de GAD, APs y TCOs

<b>LINEAMIENTO C3: Comportamiento de los visitantes</b> El Destino ha publicado y facilitado directrices sobre el comportamiento que han de seguir los visitantes en sitios vulnerables. Estas directrices están pensadas para minimizar el impacto negativo en sitios vulnerables y reforzar aquellos comportamientos positivos de los visitantes.	<b>Estado actual de cumplimiento</b> <b>40%</b>
--	---

Estado de situación	Fuente de verificación
Hay establecidas en el Destino normativas básicas sobre la conducta de los visitantes en las áreas protegidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información dada para ingresar a Madidi, Pampas, Pilón.</li> <li>Información ofrecida por prestadores de servicios turísticos.</li> </ul>

**META A 3 AÑOS: Se ha establecido un Código de Conducta claro y concertado para los visitantes en los atractivos naturales y culturales, así como iniciativas para participar en la conservación natural y cultural del Destino**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Elaborar de manera concertada un Código de Conducta para los visitantes respecto a las áreas naturales y culturas locales.	CTSD, GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Documento de Código de Conducta para visitantes
Incorporar el Código de Conducta a la difusión que realiza el destino, pública y privada.	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Informe de medios y esfuerzo de información realizado
Verificar que toda la promoción del Destino se realiza bajo los principios del Código de Conducta.	GAD Beni, GAMs, AP y TCOs	Personal de inspección	Recursos propios GAD Beni, GAMs, AP y TCOs	Informes de inspección de información de promoción
Controlar que los operadores de turismo adoptan y cumplan con la Central de Reservas.	GAD, GAMs, APs y TCOs	Aplicar sistemas de control existentes	Recursos propios GAMs, APs y TCOs	Informe de funcionamiento de la Central de Reservas del Destino
Generar un conjunto de propuestas y/o actividades en las que los visitantes pueden apoyar a las APs o fomento a las culturas locales.	CTSD, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Documento de propuestas y/o actividades en las que los visitantes pueden apoyar a las áreas protegidas o fomento a las culturas locales
Difundir entre los visitantes las propuestas y/o actividades de apoyo a las APs o fomento a las culturas locales.	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Informe de medios y esfuerzo de información realizado

<b>LINEAMIENTO C4: Protección del patrimonio cultural</b> El Destino tiene leyes que rigen la venta, el comercio, la exhibición o el obsequio en condiciones adecuadas de artefactos históricos y arqueológicos.	Estado actual de cumplimiento <b>50%</b>
---	--

<b>Estado de situación</b> Existe normativa nacional y departamental sobre protección del patrimonio cultural y que regula la comercialización de artefactos arqueológicos e históricos.  No se ha evidenciado en el Destino tráfico de material arqueológico e histórico relacionado con la actividad turística.	<b>Fuente de verificación</b> Normativa nacional y departamental relacionada  Informe de autoridades competentes sobre ausencia de tráfico de material arqueológico e histórico en el Destino.
--	---

**META A 3 AÑOS: Se ha establecido un estricto control en el Destino sobre el uso y potencial comercialización de artefactos históricos y arqueológicos**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Elaborar y suscribir una Declaración Conjunta de protección del patrimonio cultural del destino, comprometiendo el cumplimiento de la normativa nacional e internacional al respecto y apoyos para su conservación.	CTSD, GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Documento de Declaración Conjunta de protección del patrimonio cultural del Destino
Incorporar al Código de Conducta para los visitantes, las pautas que deben respetarse en los sitios de importancia histórica, arqueológica, cultural o espiritual durante la operación turística y ante el tráfico de material arqueológico o histórico.	CTSD, GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Documento de Código de Conducta para visitantes
Garantizar el acceso de la población local a los sitios de importancia cultural, con las restricciones locales acordadas que se hayan establecido.	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Declaración Conjunta	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Documento de Declaración Conjunta de protección del patrimonio cultural del Destino
Difundir la Declaración Conjunta de protección del patrimonio cultural y el Código de Conducta.	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Informe de medios y esfuerzo de información realizado
Realizar campañas de información y sensibilización a la población y los visitantes, indicando las sanciones por sustracción, compra no autorizada o daños a los restos arqueológicos y/o patrimonio histórico.	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal técnico</li> <li>Medios de difusión</li> </ul>	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Informe de medios y esfuerzo de información realizado
Mostrar que aplican buenas prácticas de turismo sostenible en el guiaje de turistas a sitios de interés cultural y/o comunidades indígenas.	Prestadores de servicios turísticos	Criterios de Turismo Sostenible para el guiaje de turistas a sitios de interés cultural y/o comunidades indígenas	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Política de cada empresa para actividades de turismo a sitios de interés cultural y/o comunidades indígenas

<b>LINEAMIENTO C2: Gestión de visitantes (continuación)</b> El Destino tiene un sistema de gestión de visitantes para los sitios de interés turístico, que incluye medidas para conservar, proteger y mejorar los bienes naturales y culturales.	Estado actual de cumplimiento <b>50%</b>
---	--

**META A 3 AÑOS: Se dispone de una Central de Reservas para el Destino operativa y un porcentaje significativo de los ingresos obtenidos por las entradas a las APs y otros atractivos es reinvertido en la protección y conservación de los bienes naturales y culturales del Destino**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Acordar la actividad y el guiaje con las comunidades indígenas visitadas, incrementando, si es necesario, las directrices de conducta para esos espacios	Prestadores de servicios turísticos	Reuniones y talleres de concertación	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Acuerdo suscrito entre comunidad (organización representativa) y empresa
Adoptar especiales medidas para evitar cualquier inapropiada interacción con niños	Prestadores de servicios turísticos	Código de Conducta para visitantes	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Documento de Código de Conducta para visitantes.
Participar en la formación y contratación de guías comunales locales	Prestadores de servicios turísticos	Interés de comunarios en trabajar como guías	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Nómina de guías comunales capacitados y contratados.
Recoger las opiniones de las comunarios y los visitantes cuando se realicen actividades en comunidades indígenas, actuando en consecuencia a la información	Observatorio de Turismo Prestadores de servicios turísticos	Cuestionario de opinión	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Informe de opinión de comunarios y visitantes.
La exhibición o uso de material arqueológico o histórico es informado y documentado	Prestadores de servicios turísticos	Información técnica sobre el material arqueológico expuesto o usado	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Información ofrecida del material arqueológico o histórico incorporado a las visitas.
Si se emplean restos o elementos históricos y/o arqueológicos en la actividad turística, son identificadas las leyes nacionales e internacionales que lo autorizan e informan a los visitantes.	Prestadores de servicios turísticos	Normativa a aplicar	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Informe de empresas de normativa nacional e internacional expuesta a visitantes.
Informar a los visitantes sobre las sanciones por sustracción, compra no autorizada o daños a los restos arqueológicos y/o patrimonio histórico.	Prestadores de servicios turísticos	Normativa a aplicar	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Información ofrecida por empresas a visitantes sobre sanciones por sustracción, compra no autorizada o daños a los restos arqueológicos y/o patrimonio histórico.
Informar sobre las acciones propias realizadas a favor de la protección y conservación del patrimonio cultural del destino (aportes u otras).	Prestadores de servicios turísticos	Acciones realizadas	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Documentos de verificación de acciones realizadas.

<b>LINEAMIENTO C5: Interpretación de los sitios de interés turístico</b>	<b>Estado actual de cumplimiento</b> <b>50%</b>
En los sitios naturales y culturales se ofrece información interpretativa exacta. La información es apropiada desde el punto de vista cultural, se ha elaborado con la colaboración de la comunidad y se difunde en idiomas que puedan comprender los visitantes.	

<b>Estado de situación</b>	<b>Fuente de verificación</b>
Hay buena información técnica sobre las características culturales y naturales del Destino.	Identidad Madidi, PMs de APs, PGTIs, Planes de Vida, etc.
En el guiaje se presenta información específica sobre el Destino, especialmente en su ámbito natural. Los aspectos culturales son muy desconocidos y no suficientemente valorados.	Currícula de cursos de capacitación recibidos por guías
Se están desarrollando emprendimientos comunitarios dirigidos a turismo cultural.	Macahua
Se está desarrollando con las organizaciones indígenas un trabajo de análisis y definición del producto cultural, estableciendo las pautas de presentación e interpretación.	Informe de trabajo WCS-Bolivia

**META A 3 AÑOS: Toda la actividad turística valora lo “propio”, reflejando las dimensiones culturales y sociales, paisajes, biodiversidad, estética, etc., características del Destino**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Elaborar una guía del patrimonio cultural del Destino, con información precisa sobre sus características, con especial participación de organizaciones y comunidades indígenas	CTSD, GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Documento de Guía de Patrimonio Cultural del Destino
Difundir la guía de patrimonio cultural local entre la población y visitantes	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Informe de medios y esfuerzo de información realizado
Promover la formación de los emprendedores de turismo locales en el conocimiento del patrimonio cultural local y su inserción a la operación turística (hoteles, guiaje, restaurantes, etc.).	GAD Beni, GAMs y APs	Personal de capacitación especializado	Recursos propios GAD Beni, GAMs y APs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cursos y material de capacitación desarrollados</li> <li>Listas de personas capacitadas</li> </ul>
Generar normativa de ordenamiento urbano para la conservación y el rescate de la arquitectura tradicional local	GAMs	Asesores urbanistas y legales	Recursos propios GAMs	Normativa elaborada
Generar espacios de exposición cultural en los municipios para la información y educación de la población y visitantes	GAMs	Espacios de exposición e interpretación (centros culturales, de interpretación, etc.)	Recursos propios GAMs. Apoyos externos	Espacios culturales operando
Desarrollar calendario de fiestas y eventos de la cultura tradicional	CTSD, GAMs y sociedad civil	Recate del calendario festivo y eventos culturales tradicionales	Recursos propios GAMs	Calendario de fiestas y eventos de la cultura tradicional
Proveer auténticas experiencias de la cultura y el patrimonio local en las visitas a los sitios y las experiencias ofertadas.	Prestadores de servicios turísticos	Capacitación permanente de guías	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Formación y cursos de capacitación recibidos por guías y personal de servicios turísticos
Evidenciar el patrimonio y las tradiciones culturales en los servicios ofertados, gastronomía y otras actividades.	Prestadores de servicios turísticos	Capacitación permanente de guías y personal de servicios turísticos	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Formación y cursos de capacitación recibidos por guías y personal de servicios turísticos

<b>LINEAMIENTO C6: Propiedad intelectual</b>	<b>Estado actual de cumplimiento</b> <b>60%</b>
El Destino tiene un sistema que contribuye a la protección y preservación de los derechos de propiedad intelectual de las comunidades y de las personas.	

<b>Estado de situación</b>	<b>Fuente de verificación</b>
Hay normativa nacional sobre protección a la propiedad intelectual que incluye el conocimiento de los pueblos indígenas	Normativa nacional sobre propiedad intelectual y de los pueblos indígenas.
Hay un cierto grado de recogida de información de conocimientos culturales indígenas (etnobotánicos, medicina tradicional, etc.), pero no son completos ni están sistematizados.	Bibliografía sobre pueblos indígenas y cocimientos culturales.
No se han dado denuncias de apropiación indebida de propiedad intelectual en el destino, ni por organizaciones indígenas ni por individuos.	Informe sobre situación de propiedad intelectual de pueblos indígenas del Destino.

**META A 3 AÑOS: En el Destino se protegen los derechos de propiedad intelectual privados y de los pueblos indígenas y se promueve el uso de elementos culturales identificativos**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Elaborar y suscribir una Declaración Conjunta sobre el respeto y protección de los derechos de propiedad intelectual de pueblos indígenas, comunidades tradicionales y personas.	CTSD, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Documento de Declaración Conjunta elaborado y suscrito
Difundir entre población y visitantes la Declaración Conjunta sobre el respeto y protección de los derechos de propiedad intelectual.	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Informe de medios y esfuerzo de información realizado
Incentivar el uso de elementos identificativos culturales locales, indicando su origen.	CTSD, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Elementos culturales identificativos	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Informes de lugares y espacios que emplean elementos identificativos culturales e informan de origen
Promover el desarrollo de emprendimientos artesanales con identificación de origen cultural.	CTSD, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Centros artesanales constituidos y artesanías certificadas
Obtener los permisos necesarios, en caso de incluir en la operación turística algún elemento que tenga propiedad intelectual.	Prestadores de servicios turísticos	Derechos de propiedad intelectual reconocidos	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Permisos de uso de elementos con propiedad intelectual



## SECCIÓN D: Maximizar los beneficios para el medio ambiente y minimizar el impacto negativo

### LINEAMIENTO D1: Riesgos ambientales

El Destino ha detectado los riesgos ambientales y tiene un sistema operativo para afrontarlos.

Estado actual de cumplimiento **50%**

#### Estado de situación

Tanto municipios como áreas protegidas y territorios indígenas del Destino tienen elaborados diferentes instrumentos técnicos de planificación en los que están identificados los riesgos ambientales y hay planes de acciones para su control.

#### Fuente de verificación

PM de APs, PTDIs, PGTIs, etc.

Los riesgos ambientales identificados son monitoreados, especialmente en las áreas protegidas.

Informes de monitoreo de APs.

#### META A 3 AÑOS: Se dispone de información precisa y actualizada de los riesgos ambientales del destino y de una estrategia conjunta para afrontarlos

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Elaborar una breve sistematización de los riesgos ambientales detectados (identificando el problema, responsable y medidas a adoptar) y el mapa de riesgos.	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Documento de sistematización de riesgos ambientales y mapa de riesgos del Destino.
Determinar el sistema de monitoreo de riesgos ambientales.	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Sistema de monitoreo de riesgos
Elaborar la estrategia conjunta para enfrentar los riesgos ambientales, identificando responsabilidades.	GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Documento de Estrategia Conjunta para afrontar riesgos ambientales.

<b>LINEAMIENTO D2: Protección de entornos vulnerables</b>	<b>Estado actual de cumplimiento</b> <b>50%</b>
El Destino tiene un sistema para efectuar el seguimiento del impacto ambiental del turismo, conservar los hábitats, las especies y los ecosistemas, y evitar la introducción de especies invasoras.	

Estado de situación	Fuente de verificación
La mayoría de los municipios tiene elaborados sus PTDIs y PMOTs, y las dos APs nacionales y dos de las tres APMs disponen de Plan de Manejo. En todos se hacen referencias a áreas y ecosistemas frágiles o más presionados y a especies vulnerables, etc., definiendo zonificaciones de uso.	PM de APs, PTDIs, PGTIs, PMOTs, etc.
En los reglamentos de las APs se contempla la protección de entornos vulnerables y el respeto a las zonificaciones establecidas por los planes de manejo.	Reglamentaciones de APs
Todas las normativas de las APs del Destino poseen artículos específicos respecto a no introducir especies no nativas.	Reglamentaciones de APs
La operación turística en todas APs, además de las licencias de operación nacional o departamental, debe ser autorizada por cada área protegida, respetando su normativa y zonificaciones	Reglamentaciones de APs
Las áreas protegidas nacionales tiene establecido sistemas de monitoreo.	Informes de monitoreo de áreas protegidas

META A 3 AÑOS: Se cuenta con un sistema de monitoreo ambiental sobre la actividad turística en el Destino y se adoptan las medidas de mitigación necesarias				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Cumplir con los PMOTs, PMs, PGTIs, etc., evitando que se realicen actividades no autorizadas que pongan en riesgo hábitats, ecosistemas o especies.	GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipos técnicos de GAMs, APs, TCOs	Recursos propios GAMs, APs y TCOs	Informes de monitoreo de cumplimiento.
Realizar inspecciones conjuntas a los atractivos turísticos para la evaluación de impactos generados por la actividad turística.	CTSD, GAMs, APs y TCOs	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs y TCOs	Informe de inspección de impacto de las actividades turísticas.
Crear la Central de Reservas del destino que permite controlar diariamente el número de visitantes para evitar que se supere la capacidad de carga establecida.	CTSD, GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Reuniones planificadas por CTSD	Recursos propios GAD Beni, GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Central de Reservas operativa.
Establecer medidas de mitigación de impacto y parámetros para definir las capacidades de carga con relación a las actividades realizadas y medios empleados.	CTSD, GAMs, TCOs y APs	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, TCOs y APs	Documento de medidas de mitigación de impacto propuestas y capacidades de carga establecidas.
Disponer de espacios alternativos para redirigir flujos en caso de sobrepasar las capacidades de carga definidas para los diferentes espacios y actividades.	CTSD, GAMs, TCOs y APs	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, TCOs y APs	Documento de espacios alternativos de actividad turística en caso de superar las capacidades de carga.
Establecer el cierre a la operación turística en caso de comprobarse impactos inaceptables.	GAMs, TCOs y APs	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, TCOs y APs	Documento informativo a prestadores de servicios turísticos informando sobre esta condición.

<b>LINEAMIENTO D2: Protección de entornos vulnerables (continuación)</b>	<b>Estado actual de cumplimiento</b> <b>50%</b>
El Destino tiene un sistema para efectuar el seguimiento del impacto ambiental del turismo, conservar los hábitats, las especies y los ecosistemas, y evitar la introducción de especies invasoras.	

META A 3 AÑOS: Se cuenta con un sistema de monitoreo ambiental sobre la actividad turística en el Destino y se adoptan las medidas de mitigación necesarias				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
No utilizar en las áreas verdes, de reforestación o recuperación, especies no nativas y desarrollar programas de erradicación de especies exóticas.	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Disposiciones municipales, de APs y TCOs	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Documentos de disposiciones municipales, de APs y TCOs
Desarrollar programas de sensibilización contra el empleo de especies exóticas y mejorar los controles en sus jurisdicciones sobre ingreso de especies no nativas.	GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios GAMs, TCOs, APs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programas realizados.</li> <li>Eventos de sensibilización realizados.</li> </ul>
Identificar especies invasoras al interior de las áreas protegidas y generar programas para la erradicación y/o contención de las mismas.	APs	Evaluación de situación de presencia de especies invasoras y riesgos	Recursos propios APs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de situación de especies invasoras en APs</li> <li>Programa de erradicación (si procede)</li> </ul>
Disponer de los documentos legales que permiten la operación turística en las áreas protegidas y tierras comunitarias, actualizados y vigentes.	Prestadores de servicios turísticos	Documentos legales actualizados	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Documentos legales actualizados.
Demostrar y difundir el cumplimiento de la normativa de cada área protegida y tierras comunitarias, así como sus zonificaciones.	Prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Certificación de las APs y/o TCOs.

<b>LINEAMIENTO D3: Protección de la vida silvestre</b>	<b>Estado actual de cumplimiento</b>	<b>80%</b>
El Destino tiene un sistema para garantizar el cumplimiento de las leyes y normas locales, nacionales e internacionales respecto a la extracción o captura, exhibición y venta de vida silvestre (incluidos animales y plantas).		

Estado de situación	Fuente de verificación
La normativa nacional sobre caza, acoso, captura y comercialización de fauna silvestre es muy estricta, estando tipificada como delito penal.	Ley de MA, Decreto Veda y su ratificación; normativa conexas.
Las APs del Destino poseen normativa específica respecto a medidas de mitigación de impacto y, específicamente, sobre protección a la vida silvestre, enmarcadas en la normativa nacional, tanto para este tema como sobre APs.	Normas de las APs del Destino
Hay guardaparques en el PNaNMI Madidi, Pílon Lajas y el APM Pampas del Yacuma, aunque el control efectivo es mejorable	Relación guardaparques del Destino.
Las actividades de tráfico de fauna silvestre o partes de ella es poco significativa en todo el Destino, aunque puede ocurrir puntualmente.	Informe guardaparques del Destino.
Los pueblos indígenas tienen derecho a uso consuntivo (no comercial) de biodiversidad. En el área del Destino, tienen establecidos estrategias de conservación concertadas que incluyen sistemas de monitoreo y planes de manejo bajo normativa nacional e internacional cuando se aprovecha una especie de flora o fauna comercialmente.	Norma sobre derecho de uso consuntivo para pueblos indígenas. Sistemas de monitoreo y planes de manejo existentes en el Destino.
En general, todos los prestadores de servicios turísticos del Destino tienen buena conciencia sobre el respeto a la vida silvestre y minimización de impactos, aunque muchos no contribuyen en la denuncia a los infractores.	Informe evaluación sobre grado de compromiso con la conservación de los prestadores de servicios turísticos.

META A 3 AÑOS: Se cumple en el Destino toda la normativa nacional e internacional sobre extracción, captura, exhibición y venta de vida silvestre.				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Desarrollar activas campañas para la sensibilización a la población y emprendimientos de turismo contra la captura y comercialización de especies silvestres y elementos patrimoniales naturales, informando de las sanciones establecidas en la norma.	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Material de sensibilización elaborado.</li> <li>Medios y esfuerzo de difusión realizado.</li> </ul>
Ejercer mayor control, en coordinación con los Gobiernos Autónomos Departamentales, sobre la comercialización y consumo de especies silvestres de flora y fauna.	GAD Beni y La Paz, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Presencia de inspectores de biodiversidad de las Gobernaciones	Recursos propios GADs, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Informes de inspectores de biodiversidad.
Desarrollar programas de educación ambiental sobre la importancia de las áreas protegidas y la conservación de la biodiversidad.	CTSD, GAMs, APs y Direcciones Distritales de Educación	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs y Direcciones Distritales de Educación	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de programa de EA elaborado.</li> <li>Informe de población beneficiada.</li> </ul>
No recoger, consumir, exhibir o comerciar fauna silvestre ni patrimonio natural, excepto en el marco de actividades reguladas sostenibles amparadas en la legislación nacional e internacional, informando a los visitantes sobre las regulaciones que se aplican de UICN y CITES en el país sobre manejo de fauna silvestre.	Prestadores de servicios turísticos	Aplicación del Código de Conducta Empresarial	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Documento de Código de Conducta Empresarial.

<b>LINEAMIENTO D3: Protección de la vida silvestre (continuación)</b>	<b>Estado actual de cumplimiento</b>	<b>80%</b>
El Destino tiene un sistema para garantizar el cumplimiento de las leyes y normas locales, nacionales e internacionales respecto a la extracción o captura, exhibición y venta de vida silvestre (incluidos animales y plantas).		

META A 3 AÑOS: Se cumple en el Destino toda la normativa nacional e internacional sobre extracción, captura, exhibición y venta de vida silvestre.				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Apoyar la conservación de la biodiversidad, mostrando conciencia y respeto por las APs y los espacios de alto valor natural en las visitas organizadas.	Prestadores de servicios turísticos	Aplicación del Código de Conducta Empresarial	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Documento de Código de Conducta para visitantes.
Establecer pautas de comportamiento para que las interacciones con las especies silvestres no produzcan efectos adversos en su viabilidad, prohibiendo específicamente cualquier interacción directa y las sanciones a los infractores.	Prestadores de servicios turísticos	Aplicación del Código de Conducta Empresarial	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Documento de Código de Conducta para visitantes.
Incorporar una política de aportes económicos (contribución compensatoria) para la conservación de la biodiversidad en los lugares de operación turística y áreas visitadas.	Prestadores de servicios turísticos	Aplicación del Código de Conducta Empresarial	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Certificaciones u otros documentos que respalden el aporte realizado.
Monitorear regularmente y asumir la responsabilidad sobre cualquier perturbación a los ecosistemas o la vida silvestre producida por la actividad turística, minimizando el efecto.	Prestadores de servicios turísticos	Aplicación del Código de Conducta Empresarial	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Informes anuales de monitoreo por empresas.
Participar en las acciones de conservación organizadas por los responsables de las APs y/u organizaciones civiles de conservación en las áreas de operación turística y/o visitadas.	Prestadores de servicios turísticos	Existan acciones de conservación públicas	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Certificaciones de asistencia. Fotografías.
Seleccionar a proveedores de servicios a su empresa u operación turística que apoyan la conservación de la biodiversidad.	Prestadores de servicios turísticos	Existan acciones de conservación públicas	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Certificaciones de asistencia. Fotografías.
Informar y difundir la política empresarial y acciones realizadas a favor de la conservación de la biodiversidad en las áreas de operación y/o visitadas.	Prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Informe de medios y eventos de difusión realizados

<b>LINEAMIENTO D4: Conservación de la energía</b>	Estado actual de cumplimiento <b>30%</b>
---	--

El Destino tiene un sistema para alentar a las empresas a medir, controlar, reducir y dar a conocer al público el consumo energético, así como para reducir la dependencia de los combustibles fósiles.	
<b>Estado de situación</b>	<b>Fuente de verificación</b>
Hotelería y tour operadores promueven prácticas de ahorro generales (apagar luces, no abusar del aire acondicionado, etc.) y la aplicación de tecnología más eficiente (lámparas led, electrodomésticos de bajo consumo, etc.), pero no enmarcadas en una estrategia o planificación empresarial.	Informe sobre acciones de ahorro energético por empresas de turismo.
La mayoría de los ecoalbergues disponen de generadores eléctricos que emplean combustibles fósiles, aunque también muchos se proveen parcialmente con energía fotovoltaica.	Informe de empleo de energías limpias y de combustibles fósiles en ecoalbergues.
Algunos tour operadores han realizado evaluaciones para suministrar los ecoalbergues con energías alternativas, pero los costos para su ejecución son relativamente elevados y hay problemas para “limpiar” (retirar árboles de sombra) el espacio necesario para la colocación del sistema.	Experiencias de Mashaquipe, Chala-lán, etc.

META A 3 AÑOS: En el Destino se aplica una política de ahorro energético y sustitución de combustibles fósiles por energías limpias				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Desarrollar programas de concientización sobre el ahorro energético para la población local y visitantes.	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Informe de medios y eventos de difusión realizados
Elaborar un programa de fomento al uso de energías renovables, tanto por instancias públicas como privadas, incorporando incentivos a la independencia de combustibles fósiles y adopción de energías alternativas (reducciones fiscales, premios, promoción, etc.) y eventos de información de eficiencia energética, proveedores de tecnologías limpias o más eficientes, etc.	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de programa fomento al uso de energías renovables</li> <li>Informe de medios y eventos de difusión realizados</li> <li>Incentivos generados y certificaciones emitida</li> <li>Eventos de información de eficiencia energética realizados</li> </ul>
Promover campaña de información y difusión local, nacional e internacional bajo la marca “Todos por un Destino Sostenible”, en que se especifican las acciones emprendidas.	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de campaña “Todos por un Destino Sostenible”</li> <li>Verificadores de acciones realizadas.</li> </ul>
Medir el consumo energético generado por sus actividades y adoptar medidas para su ahorro y uso eficiente, haciendo público su política y resultados obtenidos.	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de consumo energético por actor</li> <li>Medidas de ahorro aplicadas y verificadores</li> <li>Información difundida (políticas y resultados) y medios empleados</li> </ul>

<b>LINEAMIENTO D4: Conservación de la energía (continuación)</b>	Estado actual de cumplimiento <b>30%</b>
--	--

El Destino tiene un sistema para alentar a las empresas a medir, controlar, reducir y dar a conocer al público el consumo energético, así como para reducir la dependencia de los combustibles fósiles.				
META A 3 AÑOS: En el Destino se aplica una política de ahorro energético y sustitución de combustibles fósiles por energías limpias				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
<p>Generar una política energética para la reducción de consumo, mejora de eficiencia e independencia de combustibles fósiles y adopción paulatina de energías limpias, que contenga como mínimo:</p> <p>a) Política general de la empresa, objetivos y compromisos;</p> <p>b) Sistema de información a los usuarios y empleados para ahorro energético;</p> <p>c) Medidas adoptadas para evitar pérdida energética en infraestructuras y operación turística;</p> <p>d) Medidas adoptadas para el ahorro (aislamiento, acumuladores, separación de zonas frías y calientes, etc.), eficiencia energética de infraestructuras y equipamiento (compra de nuevos equipos, iluminación de bajo consumo, etc.) y adopción de energías limpias (política de inversión de la empresa para la independencia de combustibles fósiles);</p> <p>e) Medidas específicas adoptadas para los medios de transporte (terrestre y fluviales) encaminadas al ahorro y disminución de empleo de combustibles fósiles;</p> <p>f) Participación en iniciativas, actividades y sensibilización en el Destino dirigidas al ahorro energético, mejora de eficiencia y adopción de energías limpias.</p>	Prestadores de servicios turísticos	Código de Conducta Empresarial para el Destino	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de Código de Conducta Empresarial.</li> <li>Medidas aplicadas y verificadores</li> <li>Información. difundida (Código y resultados) y medios empleados.</li> </ul>

**LINEAMIENTO D6: Gestión del agua**

El Destino tiene un sistema para alentar a las empresas a medir, controlar, reducir y dar a conocer al público el consumo del agua.

Estado actual de cumplimiento **40%****Estado de situación**

Hay campañas nacionales puntuales de ahorro de agua, acompañadas en el Destino por pequeños programas, públicos y privados en establecimientos turísticos, para su buen uso.

**Fuente de verificación**

Campañas nacionales de ahorro de agua. Campañas locales de sensibilización para ahorro de consumo de agua.

**META A 3 AÑOS: En el Destino se aplica una política de ahorro y uso eficiente del agua para la población y visitantes**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Elaborar un estudio sobre el recurso hídrico en el Destino, su disponibilidad y consumo, evaluando específicamente su uso turístico, proyecciones de crecimiento e impacto sobre el recurso.	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Documento de estudio sobre situación del recurso hídrico en el destino, disponibilidad y consumo.
Diseñar una política de sensibilización para la reducción del consumo de agua, con campañas informativas organizadas sobre la situación del recurso, su uso, crecimiento de consumo previsto, sistemas de ahorro y tecnologías de saneamiento y reutilización de aguas.	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de política de sensibilización para el ahorro de consumo de agua.</li> <li>Información difundida y medios empleados.</li> <li>Eventos de información de sistemas de ahorro y tecnologías aplicables realizados.</li> </ul>
Desarrollar un sistema de incentivos (mediante premios, subvenciones, reducciones fiscales, etc.) a los emprendimientos turísticos que aplican métodos para mejorar el ahorro y eficiencia en el uso del recurso hídrico	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de sistema de incentivos formulado.</li> <li>Incentivos generados y certificaciones emitidas.</li> </ul>
Promover campaña de información y difusión local, nacional e internacional bajo la marca "Todos por un Destino Sostenible", en que se especifican las acciones emprendidas para ahorro de consumo de agua y reutilización.	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de campaña "Todos por un Destino Sostenible".</li> <li>Verificadores de acciones realizadas.</li> </ul>

**LINEAMIENTO D6: Gestión del agua (continuación)**

El Destino tiene un sistema para alentar a las empresas a medir, controlar, reducir y dar a conocer al público el consumo del agua.

Estado actual de cumplimiento **40%****META A 3 AÑOS: En el Destino se aplica una política de ahorro y uso eficiente del agua para la población y visitantes**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Realizar un estudio de medición de consumo de agua en los diversos momentos de las actividades, identificando aquellos en los que se produce mayor consumo y las medidas a adoptar para hacer reducir uso del recurso y aplicar sistemas más eficientes, proyectando el crecimiento del flujo de visitantes y sus potenciales impactos sobre este recurso.	Prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de consumo de agua a lo largo de la actividad, proyecciones e impactos.</li> <li>Medidas de ahorro aplicadas y verificadores.</li> <li>Información difundida (políticas y resultados) y medios empleados.</li> </ul>
Informar a los visitantes sobre el origen del recurso hídrico empleado, asegurando su sostenibilidad ambiental y hacia las comunidades.	Prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Información difundida y medios empleados.
Generan una política empresarial incitando al ahorro de consumo de agua, difundiéndola entre empleados y usuarios.	Prestadores de servicios turísticos	Código de Conducta Empresarial para el Destino	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de Código de Conducta Empresarial.</li> <li>Medidas aplicadas y verificadores.</li> <li>Información difundida (Código y resultados) y medios empleados.</li> </ul>
Incorporar la reducción de consumo de agua y su uso eficiente a la estrategia de competitividad y promoción de la empresa.	Prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Material de promoción de cada empresa.

<b>LINEAMIENTO D7: Seguridad del agua</b>				Estado actual de cumplimiento <b>70%</b>
El Destino tiene un sistema para hacer un seguimiento de sus recursos hídricos a fin de garantizar que el empleo dado por las empresas sea compatible con las necesidades de agua de la comunidad del Destino.				
<b>Estado de situación</b>		<b>Fuente de verificación</b>		
No ha existido nunca un problema entre el consumo de agua por ciudades o empresas del Destino con relación al abastecimiento a las comunidades. En general, las procedencias son distintas.		Informe de procedencia del agua de emprendimientos de turismo y de comunidades del Destino.		
<b>META A 3 AÑOS: Se garantiza en el Destino que la provisión de aguas para centros urbanos y la actividad turística, no afecta a las necesidades de agua de las comunidades</b>				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Elaborar un estudio enmarcado en los planes de expansión urbana, en el que se evalúan las consecuencias de la derivación de aguas hacia los núcleos urbanos sobre la disponibilidad hídrica de las comunidades locales.	CTSD, GAMs	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs	Documento de estudio de las consecuencias de la derivación de aguas hacia los núcleos urbanos sobre la disponibilidad hídrica de las comunidades locales.
Evaluar el consumo de agua originada en cada área protegida destinada a centros urbanos, comunidades y emprendimientos de turismo, con las proyecciones de crecimiento de consumo a futuro y la equidad de su distribución.	CTSD, APs	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios APs	Documento de origen de agua en APs y equidad de distribución
Generar un sistema de control para garantizar que el consumo de agua que realiza no afecta y es compatible con las necesidades de agua de las comunidades del Destino.	Prestadores de servicios turísticos	Código de Conducta Empresarial para el Destino	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Documento de Código de Conducta Empresarial

<b>LINEAMIENTO D7: Calidad del agua</b>				Estado actual de cumplimiento <b>60%</b>
El Destino tiene un sistema para efectuar el seguimiento de la calidad del agua destinada a beber y a usos recreativos que sigue unas normas de calidad. Los resultados del seguimiento están a disposición del público, y el Destino tiene un sistema para responder de manera puntual a los problemas que puedan surgir con la calidad del agua.				
<b>Estado de situación</b>		<b>Fuente de verificación</b>		
En general, en todos los centros urbanos hay un sistema de monitoreo de la calidad de agua suministrada en la red, sustentado en los estándares nacionales, aunque los datos no son publicados.		Informes de monitoreo de calidad de aguas de Cooperativas Municipales.		
Los visitantes consumen agua tratada y embotellada, que ofrece composición y registro sanitario, durante sus estadías en los centros urbanos y durante los tours.		<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de provisión de agua a visitantes en servicios turísticos.</li> <li>Sellos de seguridad sanitaria de agua embotellada.</li> </ul>		
<b>META A 3 AÑOS: Se hace seguimiento permanente de la calidad de agua del Destino, información que es pública y se cuenta con un Plan de Emergencia para momentos en que la calidad del agua no cumple los estándares establecidos</b>				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Analizar los datos sobre la calidad del agua de las cooperativas o entes responsables y difundir esta información a la población.	CTSD, GAMs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de agua de cooperativas.</li> <li>Medios de difusión propios.</li> </ul>	Recursos propios GAMs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos de análisis de calidad de aguas.</li> <li>Información difundida y medios empleados.</li> </ul>
Elaborar un Plan de Emergencia en caso de que no se cumplan los estándares de calidad exigidos.	CTSD, GAMs	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs	Documento de Plan de Emergencia
Analizar la calidad del agua ofrecida en los establecimientos turísticos rurales e informar de los resultados a sus clientes.	Prestadores de servicios turísticos	Laboratorio de análisis de calidad de agua	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos de resultados de análisis de aguas.</li> <li>Informes de inspectores de información dada usuarios.</li> </ul>
Ofrecer para el consumo humano agua con total garantía sanitaria.	Prestadores de servicios turísticos	Inspectores municipales, APs o GAD	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Informes de inspección de autoridades competentes

<b>LINEAMIENTO D9: Aguas residuales</b>	<b>Estado actual de cumplimiento</b> 30%
El Destino tiene directrices claras que se aplican para la ubicación, el mantenimiento y la comprobación de la descarga de las fosas sépticas y los sistemas de tratamiento de aguas residuales, y garantiza que los residuos se traten y reutilicen adecuadamente o se liberen de forma segura con los mínimos efectos adversos para la población local y el entorno.	

<b>Estado de situación</b>	<b>Fuente de verificación</b>
En las ciudades de Rurrenabaque y San Buenaventura hay sistemas de alcantarillado parciales, sin tratamiento de aguas servidas.	Datos municipales de sistemas de alcantarillado operativos y % de hogares beneficiados.
En los establecimientos turísticos en las áreas rurales (comunidades y/o áreas protegidas) la mayor parte de los ecoalbergues cuentan con fosas sépticas y, ocasionalmente, control de calidad de aguas devueltas, pero algunos establecimientos no cumplen con los requisitos mínimos ni la normativa nacional ambiental al respecto.	Informes de inspección de ecoalbergues por autoridades competentes
Sólo en el PNANMI hay un relativo control sobre la gestión de aguas residuales en establecimientos turísticos.	Informes de monitoreo del PNANMI Madidi.

<b>META A 3 AÑOS: En el Destino se aplican sistemas seguros para la salud y el medioambiente en el tratamiento de las aguas servidas, su reutilización o liberación</b>				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Elaborar los estudios de pre-inversión para la construcción y operación de un sistema de alcantarillado y planta de tratamiento de aguas residuales, enviando estos estudios al MMAyA para su financiamiento y construcción	GAMs, VMT	Consultoría para estudio de pre-inversión	Recursos propios GAMs, VMT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos de estudios de pre-inversión de sistema de alcantarillado municipales.</li> <li>Recepción de Estudio por MMAyA.</li> </ul>
Garantizar la conexión a la red de alcantarillado de todos los hogares y las empresas y establecimientos turísticos urbanos.	GAMs	Propuesta técnica de sistema de alcantarillado municipal	Recursos propios GAMs	% de hogares y empresas conectados al sistema de alcantarillado.
Promover la reutilización de las aguas servidas tratadas para riego (cuando proceda y según legislación vigente).	GAMs	Propuesta técnica de reutilización de aguas servidas	Recursos propios GAMs	% de aguas servidas tratadas reutilizadas.
Realizar estudios sobre contaminación de las capas freáticas por aguas residuales y las consecuencias para la población y el medio ambiente.	CTSD, GAMs	Consultoría para análisis de aguas en capas freáticas	Recursos propios GAMs	Informe de consultoría para análisis de aguas en capas freáticas.
Elaborar disposiciones municipales para las áreas rurales promoviendo la adopción de sistemas secos de nueva generación (si procede).	GAMs	Asesores técnicos y Concejos Municipales	Recursos propios GAMs	Disposiciones municipales de promoción para la adopción de sistemas secos de nueva generación.
Desarrollar campañas de educación y sensibilización sobre la importancia del manejo de aguas servidas entre la población y comunidades,	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Informe de campañas de educación y sensibilización.

<b>LINEAMIENTO D9: Aguas residuales (continuación)</b>	<b>Estado actual de cumplimiento</b> 30%
El Destino tiene directrices claras que se aplican para la ubicación, el mantenimiento y la comprobación de la descarga de las fosas sépticas y los sistemas de tratamiento de aguas residuales, y garantiza que los residuos se traten y reutilicen adecuadamente o se liberen de forma segura con los mínimos efectos adversos para la población local y el entorno.	

<b>META A 3 AÑOS: En el Destino se aplican sistemas seguros para la salud y el medioambiente en el tratamiento de las aguas servidas, su reutilización o liberación</b>				
Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Diseñar un plan de acción comunitaria para mejorar la gestión de las aguas servidas que, mínimamente, contendrá: a) Información general sobre la situación, indicando riesgos y amenazas para la población y el medio ambiente; b) Sistemas adecuados para la gestión y tratamiento de las aguas servidas; c) Apoyo a la adopción de sistemas secos de nueva generación en las comunidades, si dan mayor eficiencia.	TCOs	Asesores externos	Recursos propios TCOs. Cooperación externa.	Documento de Plan de Acción para gestión de aguas residuales en TCOs
En infraestructuras rurales, disponen de un sistema apropiado de fosas sépticas con tratamiento bacteriano de aguas servidas y disposición de lodos.	Prestadores de servicios turísticos	Documento técnico de sistemas de fosas sépticas	Recursos propios prestadores de servicios turísticos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento técnico de sistemas de fosas, tratamiento y disposición de lodos.</li> <li>Informes de inspección de autoridades competentes.</li> </ul>
Realizar análisis físico-químicos periódicos de la calidad de las aguas servidas tratadas y devueltas.	Prestadores de servicios turísticos	Laboratorio de análisis de calidad de agua	Recursos propios prestadores de servicios turísticos.	Documento de laboratorio de análisis de calidad de aguas servidas.
Conservar las embarcaciones y motores en buen estado evitando derrames de combustibles y aceites a ríos u otros cuerpos de agua.	Prestadores de servicios turísticos	Laboratorio de análisis de calidad de agua	Mantenimiento de embarcaciones y motores.	Informes de inspección de autoridades competentes
Publicar el sistema de manejo de aguas servidas en el Plan de Acción de Residuos de la Empresa, detallando las acciones emprendidas.	Prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de Plan de Acción de Residuos de la Empresa.</li> <li>Información difundida y medios empleados.</li> </ul>

<b>LINEAMIENTO D10: Reducción de residuos sólidos</b>	<b>Estado actual de cumplimiento</b> <b>30%</b>
El Destino tiene un sistema para alentar a las empresas a reducir, reutilizar y reciclar los residuos sólidos. Todo residuo sólido residual que no haya sido reutilizado o reciclado se elimina de forma segura y sostenible.	

<b>Estado de situación</b>	<b>Fuente de verificación</b>
Aunque en todos los municipios hay sistemas de recogida de residuos en las áreas urbanas, ninguno tiene establecido un vertedero y un sistema de recogida selectiva de residuos, salvo escasos puntos y de manera irregular.	Informes municipales de sistemas de recogida de residuos urbanos.
Sólo en el PNaNMI hay un relativo control sobre los residuos generados por la actividad turística.	ROTE del PNaNMI Madidi. Informes de guardaparques.
Algunas empresas operadoras que operan en APs, devuelven los residuos inorgánicos a Rurrenabaque, pero es frecuente encontrar basura cerca de muchos albergues.	Informes de inspección a ecoalbergues del Destino

**META A 3 AÑOS: En el Destino se aplican sistemas seguros para la salud y el medioambiente en la recogida, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos y se fomenta la reducción, la reutilización y el reciclaje**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Elaborar los estudios de pre-inversión para la construcción y operación de vertederos municipales con recojo y tratamiento selectivo de residuos, enviando estos estudios al MMAyA para su financiamiento y construcción	GAMs, VMT	Consultoría para estudio de pre-inversión	Recursos propios GAMs, VMT	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos de estudios de pre-inversión de vertederos municipales.</li> <li>Recepción de Estudio por MMAyA.</li> </ul>
Desarrollar un sistema de recogida selectiva de residuos, que incluye a las comunidades rurales que participan de la actividad turística.	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes municipales de sistema de recogida selectiva establecido.</li> <li>Informes de vertederos municipales sobre tratamientos de residuos realizados.</li> </ul>
Elaborar el Plan Municipal de Mejora de Gestión de Residuos Sólidos, encaminado a la reducción, reutilización, reciclaje, manejo de residuos especiales, etc., indicando objetivos y plazos.	GAMs	Consultoría externa	Recursos propios GAMs	Documentos de Plan Municipal de Mejora de Gestión de Residuos Sólidos.
Elaborar Plan Municipal de Gestión de Residuos Sólidos de tamaño y/o naturaleza particular (grandes electrodomésticos, cables y/o metales de diversa naturaleza, etc.), estableciendo "puntos limpios" para su recogida e indicando objetivos y plazos.	GAMs	Consultoría externa	Recursos propios GAMs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos de Plan Municipal de Gestión de Residuos Sólidos de tamaño y/o naturaleza particular.</li> <li>Informe de localización de "puntos limpios" municipales y funcionamiento.</li> </ul>
Elaborar Plan Municipal de Gestión de Residuos Peligrosos (medicamentos, baterías, etc.), estableciendo un sistema de control y sanciones	GAMs	Consultoría externa	Recursos propios GAMs	Documentos de Plan Municipal de Gestión de Residuos Peligrosos
Elaborar norma específica para la gestión de residuos según sus diferentes características, estableciendo un sistema de control y sanciones	APs	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios APs	Documento de norma elaborada y sistema de control establecido.

<b>LINEAMIENTO D10: Reducción de residuos sólidos (continuación)</b>	<b>Estado actual de cumplimiento</b> <b>30%</b>
El Destino tiene un sistema para alentar a las empresas a reducir, reutilizar y reciclar los residuos sólidos. Todo residuo sólido residual que no haya sido reutilizado o reciclado se elimina de forma segura y sostenible.	

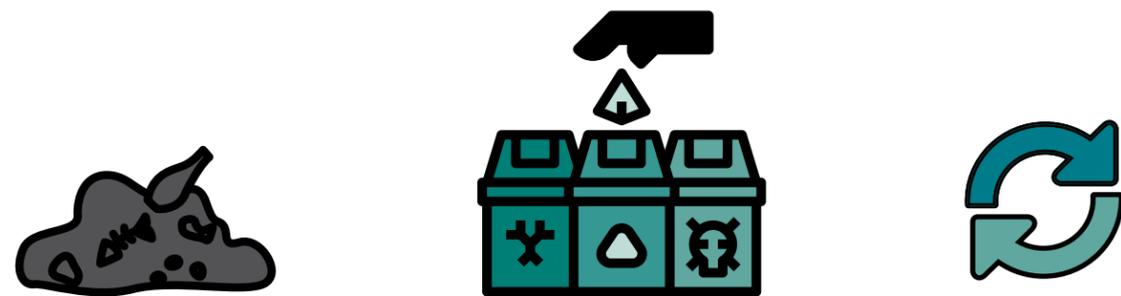
**META A 3 AÑOS: En el Destino se aplican sistemas seguros para la salud y el medioambiente en la recogida, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos y se fomenta la reducción, la reutilización y el reciclaje**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Desarrollar y participar activamente en campañas de educación y sensibilización para la gestión de residuos sólidos.	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de sensibilización elaborado.</li> <li>Información difundida y medios empleados.</li> </ul>
Incorporar, en puntos estratégicos del área protegida, recipientes diferenciados para cada tipo de desecho.	APs	Recipientes diferenciados con tamaños y características acordes a las necesidades	Recursos propios APs	Informe de APs de localización de puntos de recogida selectiva de residuos.
Diseñar un plan de acción comunitaria para mejorar la gestión de los residuos sólidos y/o los botaderos (si existen) que, mínimamente, contendrá: a) Información general sobre la situación, indicando riesgos y amenazas para la población; b) Tratamiento adecuado para cada tipo de residuo sólido; c) Acciones comunitarias para mejorar la gestión de los residuos sólidos; d) Acciones comunitarias para minimizar el uso de productos no biodegradables, no reciclables o perjudiciales contra el medio ambiente; e) Alternativas para la disposición de desechos no tradicionales y/o peligrosos (materiales de construcción, pilas, fármacos, etc.).	TCOs	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios TCOs. Cooperación externa	Documento de Plan de Acción Comunitaria para mejorar la gestión de los residuos sólidos.
Medir los desechos sólidos producidos e implementar mecanismos para reducirlos, reutilizarlos o reciclarlos mediante un <b>Plan de Acción de Residuos de la Empresa</b> (el contenido mínimo de este Plan de presenta en la página siguiente).	Prestadores de servicios turísticos	Asesores externos	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Documento de Plan de Acción de Residuos de la Empresa.
Publicar el Plan de Acción de Residuos de la Empresa, detallando las acciones emprendidas.	Prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Información difundida y medios empleados.
Incorporar recipientes diferenciados por tipo de residuo en cada una de las infraestructuras en las que opera (oficina, ecoalbergues, etc.).	Prestadores de servicios turísticos	Inspectores municipales, APs o GAD	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Informes de inspección de autoridades competentes

**LINEAMIENTO D10: Reducción de residuos sólidos**

Contenido mínimo **Plan de Acción de Residuos de la Empresa:**

- a) Estudio de cantidad y características de residuos producidos;
- b) Política empresarial para reducción de desechos, especialmente no biodegradables (empleando envases retornables, no usando materiales desechables ni perjudiciales para el MA etc.);
- c) Gestión de residuos orgánicos en áreas rurales y/o APs (compostaje, devolución, etc.);
- d) Sistema de verificación de disposición final de desechos generados en la operación turística;
- e) Campañas de sensibilización para empleados y visitantes;
- f) Si la reducción no es factible, mecanismos de reutilización o reciclaje de desechos;
- g) Mecanismos empleados para que la disposición de los desechos remanentes no produzcan efectos adversos a la población local y al MA;
- h) Sistema para minimizar y reemplazar sustancias perjudiciales (plaguicidas, pinturas, desinfectantes de piscinas, materiales de limpieza) con productos o procesos inocuos, cuando se encuentren disponibles;
- i) Sistema seguro para almacenamiento, uso, manejo y disposición de químicos;
- j) Selección de proveedores ambientalmente amigables; j) Apoyo a campañas de minimización, reutilización y reciclaje en el Destino, involucrando al sector, especialistas, población local, etc.;
- k) Política de la empresa para la construcción de infraestructuras (materiales, procedencia certificada, etc.) y manejo de los residuos de las obras.



**LINEAMIENTO D11. Contaminación lumínica y acústica**

El Destino tiene directrices y normas para minimizar la contaminación lumínica y acústica. El Destino alienta a las empresas a cumplir estas directrices y normas.

Estado actual de cumplimiento **40%**

**Estado de situación**

Los niveles de contaminación lumínica son muy bajos en todo el Destino

En las APs sí hay una normativa básica para evitar contaminación acústica y lumínica, con control los guardaparques, aunque puntualmente hay malas prácticas en algunos ecoalbergues.

Para las áreas pobladas, sólo existen normas para la limitación de ruido en la noche, que no se hacen cumplir. En horas diurnas, prácticamente, no hay limitaciones.

**Fuente de verificación**

Informe de inspección ocular.

Normativas de APs. Informes de guardaparques.

Normativas nacional y municipales sobre contaminación acústica.

**META A 3 AÑOS: Se aplican en el Destino medidas para mitigar la contaminación acústica y lumínica, incluyendo la sensibilización de la población**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Elaborar normativas sobre contaminación acústica, estableciendo sistemas de control y sanciones, con limitaciones especiales para las áreas naturales y proximidades a centros y atractivos turísticos.	CTSD, GAMs, APs y TCOs	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs y TCOs	Documentos normativos elaborados.
Realizar control sobre contaminación acústica y sancionan a infractores.	CTSD, GAMs, APs y TCOs	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs y TCOs	Informes de inspección y sanciones emitidas (si procede).
Elaborar mapa de ruidos, indicando fuentes y medidas para reducirlos.		Consultoría externa	Recursos propios GAMs	Documentos de Mapa de ruidos y medidas de mitigación.
Desarrollar y participar en programa de sensibilización sobre contaminación acústica para toda la población y visitantes.	GAMs	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de sensibilización elaborado.</li> <li>Información difundida y medios empleados.</li> </ul>
Evaluar las actividades que generan más ruido y contaminación lumínica, estableciendo medidas para mitigar ambas.	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de evaluación por empresa.</li> <li>Documento de Política de Conducta Empresarial para mitigar la contaminación acústica y lumínica.</li> </ul>
Publicar la Política de Conducta Empresarial para mitigar la contaminación acústica y lumínica.	Prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de Código de Conducta Empresarial para mitigar la contaminación acústica y lumínica.</li> <li>Material divulgado.</li> </ul>
Instruir e informar a su personal y visitantes para evitar contaminación acústica y lumínica durante toda la operación turística (transporte terrestre y acuático, rutas, ecoalbergues y campamentos, etc.), con especial insistencia en el medio natural.	Prestadores de servicios turísticos	Código de Conducta Empresarial para mitigar la contaminación acústica y lumínica	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Informes de inspección de autoridades competentes

<b>LINEAMIENTO D12: Transporte de bajo impacto</b> El Destino tiene un sistema para incrementar el uso de un transporte de bajo impacto, que incluye el transporte público y el transporte activo (p.e. a pie o en bicicleta).	Estado actual de cumplimiento <b>30%</b>
---	--

Estado de situación	Fuente de verificación
En los espacios de actividad turística dentro de las APs existe normativa para mitigar los impactos producidos por el transporte (horarios, limitaciones de ingreso, etc.).	Normativas de APs. Informes de guardaparques.
La mayor parte de la operación turística dentro de las APs y TCOs se hace a pie.	Tours ofrecidos por empresas operadoras.
El transporte terrestre público al Destino no reúne las condiciones mínimas para la actividad turística. Esta situación podría mejorar considerablemente a corto plazo, una vez se ultimen los asfaltados de las carreteras de acceso.	Fotografías de buses públicos que acceden al Destino.
En el transporte terrestre y fluvial es difícil sustituir los motores actuales por otros suministrados por energías alternativas por múltiples motivos, desde el acceso a estas tecnologías a su costo o la logística necesaria para la recarga en áreas rurales alejadas.	Informe de dificultades para el reemplazo de motores de combustión por otros alimentados por energías alternativas.

**META A 3 AÑOS: Se aplican en el Destino políticas públicas y privadas de fomento de transporte de bajo impacto, reducción de transporte motorizado y renovación hacia tecnologías limpias**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Elaborar reglamentación sobre el transporte motorizado en las áreas urbanas, imponiendo limitaciones de ruidos, emisiones, etc., estableciendo un sistema de control y sanciones.	GAMs	Consultoría externa	Recursos propios GAMs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documentos normativos elaborados</li> </ul>
Generar programas de sensibilización a la población y visitantes para reducir el empleo de vehículos y promover el transporte activo (caminar o uso de bicicleta), informando sobre su acceso y empleo.	CTSD, GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	Oferta de transporte activo o medios alternativos	Recursos propios GAMs, APs, TCOs y prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Material divulgado</li> <li>Medios y esfuerzo de difusión realizado</li> </ul>
Impulsar ferias y exposiciones de vehículos con tecnologías alternativas más limpias (motocicletas eléctricas, híbridos, etc.).	GAMs	Existencia de vehículos con tecnologías alternativas apropiados para la zona	Recursos propios GAMs	Informes de eventos realizados (expositores, invitados, equipos presentados, resultados).
En áreas sensibles o de valor natural, elaborar normativa para el transporte motorizado (velocidad, ruido, luminosidad, etc.), estableciendo un sistema de control y sanciones.	CTSD, GAMs, APs y TCOs	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios GAMs, APs y TCOs	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de espacios identificados.</li> <li>Normativa específica elaborada.</li> </ul>
Informar a los turistas sobre opciones de transporte para la llegada, salida y durante la visita, recomendando los de menor impacto o que implementan acciones para reducir la producción de gases contaminantes.	Prestadores de servicios turísticos	Medios de difusión propios	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Informe de evaluación por empresa de información ofrecida a los turistas

<b>LINEAMIENTO D12: Transporte de bajo impacto (continuación)</b> El Destino tiene un sistema para incrementar el uso de un transporte de bajo impacto, que incluye el transporte público y el transporte activo (p.e. a pie o en bicicleta).	Estado actual de cumplimiento <b>30%</b>
--	--

**META A 3 AÑOS: Se aplican en el Destino políticas públicas y privadas de fomento de transporte de bajo impacto, reducción de transporte motorizado y renovación hacia tecnologías limpias**

Acciones	Responsables	Requerimiento	Estrategia financiera	Fuente de verificación
Favorecer, para sus actividades empresariales y durante la operación turística, los medios de transporte (propios o alquilados) de menor impacto posible.	Prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Documento de Código de Conducta Empresarial para el transporte
Planificar la operación turística para el menor uso posible de medios de transporte motorizados.	Prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Documento de Código de Conducta Empresarial para el transporte
Generar una política empresarial para la renovación de los medios de transporte propios hacia tecnologías alternativas o de bajo impacto ambiental.	Prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento de plan de renovación de medios de transporte</li> <li>Código de Conducta Empresarial</li> </ul>
Establecer normativa interna sobre el empleo de medios de transporte en APs, vulnerables o de valor natural y/o cultural dirigida a reducir los impactos y mejorar la experiencia turística (velocidad, ruido, música, uso de luces, uso innecesario de aire acondicionado, etc.).	Prestadores de servicios turísticos	Equipo técnico de apoyo al CTSD	Recursos propios prestadores de servicios turísticos	Documento de Código de Conducta Empresarial para el transporte

## GLOSARIO



**Agencias de viajes y operadoras de turismo:** empresas comerciales constituidas por una persona natural, jurídica o comunitaria, legalmente constituida, dedicadas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios. Sus infraestructuras y operación turística (transporte, alojamiento, alimentación, guiaje, manejo de residuos, funcionamiento empresarial, etc.) se rigen por los criterios de turismo sostenible, minimizando los impactos negativos ambientales y culturales y maximizando los beneficios para la población local, las comunidades, los visitantes, el medio ambiente y las culturas locales.

**Alojamiento y servicios de hospedaje:** es el servicio de alojamiento y hospedaje no permanente, inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos, prestado en una infraestructura cuya construcción y operación se rige por los principios de sostenibilidad y de bajo impacto ambiental en su diseño, en los materiales utilizados en su construcción (proviene de fuentes con manejo sostenible) y mantenimiento, en la generación o provisión de energía, en el manejo de aguas residuales y residuos sólidos y en la provisión y uso de insumos, entre otros aspectos.

**Buenas prácticas:** Conjunto de procedimientos empleados para garantizar la sostenibilidad y calidad de las actividades turísticas.

**Capacidad de carga:** posibilidad de un ecosistema de soportar a los organismos, y al mismo tiempo, mantener su productividad, adaptabilidad y capacidad de renovación. Es la facultad

que tiene un medio (aire, agua y suelo) para absorber ciertos elementos extraños sin que ello implique cambios en sus relaciones esenciales.

**Certificación:** procedimiento voluntario mediante el cual un tercero otorga una garantía escrita de que un producto, su elaboración o servicio está en conformidad con ciertas normas nacionales o internacionales.

**Conservación:** para la Estrategia global para la biodiversidad (1992), la conservación consiste en administrar el uso que la humanidad hace de la biosfera, de tal manera que se puedan producir los mayores beneficios sostenibles para las generaciones actuales, manteniendo las potencialidades para satisfacer las necesidades y aspiraciones de las futuras generaciones. La conservación incluye la preservación, el mantenimiento, la utilización sostenible, la restauración y el mejoramiento del entorno natural. Comprende, además, la preservación de la diversidad cultural, ya en gran medida ésta es el resultado de las diferentes formas de interrelación entre el ser humano y su entorno natural, por lo que tiene el potencial de ofrecer diferentes opciones para conservar y usar sosteniblemente la biodiversidad en diferentes contextos

**Contaminación ambiental:** incorporar sustancias, materiales y/o energías residuales al entorno provocando, directa o indirectamente, una pérdida reversible o irreversible de la condición normal de los ecosistemas y de sus componentes en general, que generan consecuencias negativas e indeseables sobre la salud humana, los ecosistemas, la economía, el paisaje, etc.

**Interpretación:** actividad que educa y comunica los significados y relaciones de los recursos naturales y culturales del área visitada, sea ésta protegida o no, y que emplea medios audiovisuales, gráficos, por experiencia directa u otros. En ecoturismo, la interpretación es una herramienta que debe apoyar los procesos de conservación natural y cultural.

**Criterios Globales de Turismo Sostenible:** son un esfuerzo para alcanzar un entendimiento común del turismo sostenible, representando los principios mínimos de sostenibilidad a los que una empresa turística debe aspirar. Estos principios se organizan alrededor de cuatro temas principales: la planificación eficaz para la sostenibilidad; la maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local; el mejoramiento del patrimonio cultural; y la reducción de los impactos negativos sobre el ambiente. Los criterios son parte de la respuesta brindada por la comunidad turística frente a los desafíos mundiales que se presentan en los Objetivos de Desarrollo del Milenio de las Naciones Unidas. La mitigación de la pobreza y la sostenibilidad ambiental, incluyendo el cambio climático, son dos de los principales temas transversales que se abordan mediante los criterios.

**Guías de turismo:** personas naturales que prestan servicios profesionales de guía turístico, cuyas funciones hacia el turista, viajero o pasajero son las de orientar, conducirlo, instruirlo y asistirlo durante la ejecución del servicio contratado.

**Medidas de mitigación:** acciones destinadas a disminuir los impactos ambientales, económicos y socioculturales negativos ocasionados por la ejecución de un proyecto, obra o actividad y su posterior operación, que deben ser aplicadas al área del proyecto, obra o actividad y a su área de influencia.

**Medidas de prevención:** acciones destinadas a evitar que sucedan impactos negativos por el desarrollo de un proyecto,

obra o actividad y que deben ser aplicadas al área del proyecto, obra o actividad y su área de influencia.

**Medidas de restauración o recuperación:** acciones destinadas a propiciar la recuperación de los recursos naturales, ecosistemas y hábitats alterados a partir de la realización de un proyecto, obra o actividad, recreando en la medida de lo posible la estructura y función originales, de conformidad con el conocimiento de las condiciones previas.

**Minimización de impactos:** acciones dirigidas a disminuir los efectos negativos de un proyecto o actividad sobre el medio natural o humano de origen.

**Monitoreo:** supervisión y vigilancia de la calidad de las variables (ambientales, económicas, culturales, turísticas, derechos humanos, etc.) determinadas mediante indicadores, empleadas para medir los impactos de cualquier actividad humana sobre el medio natural o humano de origen. Estos indicadores deben ser cuantificables y verificables.

**Patrimonio cultural:** herencia cultural propia del pasado de una comunidad, mantenida hasta la actualidad y transmitida a las generaciones presentes, que puede ser material (obras arquitectónicas, restos arqueológicos, obras de arte, etc.) o inmaterial (culturas vivas de pueblos indígenas, gastronomía tradicional, expresiones culturales vivas, espacios culturales, etc.).

**Observatorio de Turismo:** instancia de investigación creada para medir, evaluar y gestionar los impactos del turismo a nivel local. En 2004 la OMT creó la Red Internacional de Observatorios de Turismo Sostenible (INSTO).

**Patrimonio natural:** conjunto de monumentos naturales constituidos por formaciones físicas y biológicas, o por grupos

de esas formaciones, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista estético y científico, además del cultural. El patrimonio natural lo constituyen los monumentos naturales, las reservas y áreas protegidas, y los santuarios naturales.

**Plan de contingencia o emergencia:** conjunto de medidas a aplicar cuando se presentan condiciones de riesgo ambiental y social, o cuando se producen cambios en las condiciones del escenario preexistente, como consecuencia de suceder esas condiciones de riesgo. Incluye la prevención de la emergencia, la mitigación y la atención de la misma en caso de que se dé, así como las medidas de recuperación posteriores.

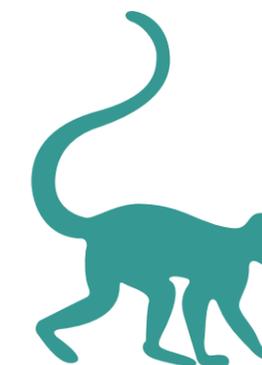
**Restaurantes (establecimientos de gastronomía):** es el suministro a los turistas de alimentos y bebidas dado por una persona natural, jurídica o comunitaria, legalmente constituida, caracterizado por una oferta de calidad y servicio integrado al producto turístico local, regional o nacional, que apoya acciones dirigidas a mitigar los impactos negativos (ambientales, económicos y socioculturales) y promueve conciencia entre sus clientes sobre los aspectos naturales y culturales del destino y la región. Fomenta que el origen de los productos ofrecidos sea local o de las zonas próximas, empleando para su elaboración, producción y procesamiento métodos sostenibles, orgánicos o de menor impacto ambiental posible. En la construcción y acabados del establecimiento, emplea materiales que provienen de fuentes certificadas y/o con un manejo sostenible, e incorpore tecnologías limpias tanto en su implementación como en la operación. Debe ser construido en armonía con el entorno natural y cultural, buscando el menor impacto visual y ambiental, reflejando los estilos arquitectónicos de la zona y las culturas del área.

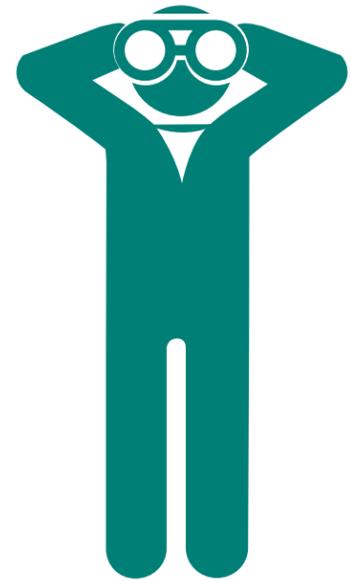
**Transporte:** es el servicio prestado, de alquiler de vehículos con o sin conductor y de transporte de turistas, desarrollado por una persona natural, jurídica o comunitaria legalmente

constituida, en el campo del transporte terrestre, fluvial o aéreo, que no causa o minimiza los impactos negativos a nivel ambiental (sonoro, atmosférico, terrestre, acuático), económico y social, en su área de operación turística, conforme a las normas que regulan la materia. Además, conciencia a sus pasajeros sobre aspectos naturales y culturales de la zona.

**Turismo sostenible:** prácticas de gestión aplicables para todo tipo de gestor y empresas en cualquier destino turístico, cuyos principios tienen como propósito minimizar los impactos negativos y maximizar los beneficios de la actividad turística en el entorno sociocultural, ambiental y empresarial.

**Zonificación:** ordenamiento del uso del espacio en base a la singularidad, fragilidad, potencialidad de aprovechamiento sostenible, valor de los recursos naturales del área y de los usos y actividades a ser permitidos, estableciendo zonas sometidas a diferentes restricciones y regímenes de manejo a través de las cuales se espera alcanzar los objetivos de la unidad, guardando estrecha relación con los objetivos y categorías del Área Protegida.





---

Apoyo técnico y financiero:

