

			1. Gestión Empresarial	Cantidad Evidencias / Plataforma	Cantidad Evidencias / Correo
1.1.	1.1.1.	1.1.1.1.	1.1.1.1. La organización ha definido sus actores internos y externos y otros grupos de interés relevantes	2	
	1.1.2.	1.1.2.1.	1.1.2.1. La organización cuenta con una política de sostenibilidad escrita, que se revisa de forma periódica y que incluye un compromiso de mantener o mejorar los impactos positivos en términos ambientales, socioculturales y económicos; y manejar, minimizar o eliminar aquellos impactos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad.	1	
		1.1.2.3.	1.1.2.3. La organización incluye en su política o sistema de gestión de sostenibilidad metas que evidencian su compromiso con el destino, la comunidad y actores externos.	2	
	1.1.3.	1.1.3.2.	1.1.3.2. El sistema de gestión forma parte de la cultura organizacional y la experiencia del cliente, e involucra a proveedores y sub-contratistas.	1	
		1.1.3.2.	1.1.3.3. La organización integra a los actores internos o externos en el desarrollo y comunicación de las metas de sus política o programas del sistema de gestión de sostenibilidad que se implementan a nivel de destino.	1	
	1.1.4.	1.1.4.2.	1.1.4.2. La organización implementa el sistema de gestión de sostenibilidad.	2	
	1.1.5.	1.1.5.3.	1.1.5.3. Una persona o equipo de trabajo interno coordina con actores externos la implementación de programas del sistema de gestión en el destino.	1	
	1.1.6.	1.1.6.1.	1.1.6.1. La organización evalúa sus acciones, valora sus logros e implementa acciones correctivas cuando sea necesario.	2	
		1.2.2.	1.2.2.1.	1.2.2.1. La organización cuenta con las licencias, patentes y permisos vigentes y aplicables a su actividad.	1

1.4.

1.4.2.	1.4.2.2.	1.4.2.2. La organización busca continuamente establecer las mejores condiciones laborales, brindando a los colaboradores beneficios que trasciendan sus obligaciones legales y sensibiliza a actores internos y externos sobre contratación legal de personal y contratistas.	1	
1.4.3.	1.4.3.1.	1.4.3.1. La organización ofrece remuneraciones justas de acuerdo a los niveles de esfuerzo y exigencia que cada posición requiera.	1	
	1.4.3.2.	1.4.3.2. La organización ofrece un programa de incentivos para el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, adicionales a los establecidos por ley en temas de salud, seguridad, recreo, transporte y otros. En caso de ser necesario debido a la distancia con sus sitios de residencia, se ofrece instalaciones para albergar el personal.	1	
1.4.4.	1.4.4.1.	1.4.4.1. La organización impulsa prácticas de salud y bienestar en sus colaboradores que impactan positivamente su estilo y calidad de vida, brindando lugares de trabajo y descanso apropiados de conformidad con las características de la empresa, los servicios y el sector.	2	
	1.4.4.2.	1.4.4.2. La organización tiene un ambiente laboral, físico y social que influyen de manera positiva en el bienestar personal y profesional de los actores internos y externos. capacitación y sensibilización sobre aspectos que afectan diferentes aspectos de su vida: bienestar familiar; nutrición y ejercicio; salud mental; violencia intrafamiliar, adicciones, entre otros	1	
	1.4.4.3.	1.4.4.3. La organización impulsa y apoya campañas sobre salud, bienestar y calidad de vida que se desarrollan en el destino.	5	
1.4.5.	1.4.5.1.	1.4.5.1. La organización promueve el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores de conformidad con su tamaño y posibilidades.	4	
	1.4.5.2.	1.4.5.2. La organización incentiva a colaboradores para que descubran y desarrollen sus habilidades y destrezas mediante un proceso de formación personal y profesional continuo.	2	

1.5.	1.5.1.	1.5.1.2.	1.5.1.2. La organización incorpora el turismo accesible en su política, plan de acción o sistema de gestión y capacita a sus colaboradores, proveedores y sub-contratistas para facilitar el disfrute turístico a personas con discapacidad.	3	
		1.5.1.3.	1.5.1.3. La organización participa en iniciativas para favorecer el desarrollo del turismo accesible en el destino.	2	
1.6.	1.6.1	1.6.1.1.	1.6.1.1. La organización promueve el turismo interno a través de comunicación, promociones y facilidades especiales.	2	
		1.6.1.2.	1.6.1.2. La organización trabaja con actores internos y externos para aumentar el turismo nacional en el destino.	3	
1.7.	1.7.1.	1.7.1.2.	1.7.1.2. La organización sensibiliza a actores internos y externos sobre la situación de explotación y acoso comercial, sexual y otras formas que existen a nivel nacional.	1	
		1.7.1.3.	1.7.1.3. La organización incentiva y apoya a las comunidades para hacer frente al comercio, acoso, hostigamiento y abuso sexual de grupos vulnerables y participa en campañas locales y nacionales de concientización.	2	
1.8.	1.8.1.	1.8.1.1.	1.8.1.1. La organización identifica los riesgos laborales y provee el equipo de protección personal necesario a cada colaborador , acorde a sus labores; así como un instructivo e inducción para su correcto uso.	3	
		1.8.1.2.	1.8.1.2. La organización implementa un plan de prevención de accidentes y enfermedades laborales. La organización registra accidentes laborales aplicables a su ámbito de acción, así como las medidas correctivas y preventivas asociadas.	3	
	1.8.2.	1.8.2.1.	1.8.2.1. La organización implementa y actualiza periódicamente un plan de salud ocupacional o similar aprobado por la autoridad competente cuando corresponda.	1	

1.8.	1.8.3.	1.8.3.1.	1.8.3.1. La organización realiza pruebas periódicas de aguas, hielos y alimentos por un ente autorizado y cuenta con procedimientos adecuados para garantizar la inocuidad de las comidas y bebidas de clientes internos y externos.	1	
	1.8.4.	1.8.4.2.	1.8.4.2. La organización, con la participación de personal competente, actualiza el plan de emergencia anualmente y revisa o actualiza periódicamente sus equipos de seguridad, en el tiempo estipulado por los manuales o recomendación técnica.	3	
	1.8.5.	1.8.5.1.	1.8.5.1. La organización garantiza la seguridad de todos aquellos que se encuentren en sus instalaciones o realizando actividades propias de su operación y cuenta con las pólizas de seguro de responsabilidad civil.	2	
		1.8.5.2.	1.8.5.2. La organización tiene procedimientos escritos establecidos para enfrentar accidentes de actores internos y externos relevantes. Dichos procedimientos se coordinan con las autoridades competentes.	2	
		1.8.5.3.	1.8.5.3. La organización apoya los programas que incrementen la seguridad en el destino.	1	
1.9.	1.9.1.	1.9.1.1.	1.9.1.1. La organización integra en su política de sostenibilidad y su plan, acciones que garantizan la calidad de los servicios.	2	
		1.9.1.2.	1.9.1.2. La organización implementa un sistema de gestión de la calidad en todos los procesos que realiza, incorporando en los mismos a actores internos y externos.	2	
		1.9.1.3.	1.9.1.3. La organización brinda apoyo a organizaciones gubernamentales, privadas, mixtas y no gubernamentales locales, para la implementación de sistemas de gestión de calidad turística y de gestión de sostenibilidad en los servicios del destino.	1	
	1.9.2.	1.9.2.2.	1.9.2.2. La medición de la satisfacción se hace con actores internos y clientes externos, incluyendo aspectos de sostenibilidad y de la certificación del programa CST.	2	
		1.10.1.1.	1.10.1.1. La organización da mantenimiento preventivo y correctivo a su infraestructura, instalaciones y equipo.	2	

1.10.	1.10.1.	1.10.1.2.	La organización cuenta con un programa de mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo para de infraestructura, instalaciones y equipo. Además, se cuenta con un responsable con la formación necesaria para ejecutar los distintos programas de mantenimiento.	1	
		1.10.1.3.	Se cuenta con mecanismos de encadenamiento y desarrollo con los proveedores en todas las áreas de productos y servicios adquiridos, así como son objeto de evaluaciones de desempeño al menos una vez al año.	2	
1.11.	1.11.1.	1.11.1.1.	Existen criterios, políticas o acuerdos establecidos y documentados según el tipo de proveedor, al cual se le detalla y comunica los requisitos de sostenibilidad que se piden en los ámbitos de gestión, impacto socio-económico y cultural, e impacto ambiental, para la entrega de bienes y ejecución del servicio.	1	
		1.11.1.2.	Los proveedores son objeto de una capacitación en sostenibilidad.	1	
		1.11.1.3.	La organización impulsa y apoya a sus proveedores a implementar buenas practicas sostenibles agrícolas, ambientales, tradicionales, entre otros, en el destino.	1	
	1.12.1.	1.12.1.1.	La organización ha establecido su misión, visión y objetivos que orientan sus actividades e incorporan la sostenibilidad.	1	
		1.12.1.2.	La misión, visión y valores de la organización orienta su planificación estratégica, son la base de sus políticas y su toma de acciones.	2	
	1.12.	1.12.3.	1.12.3.1.	La organización brinda al cliente información turística fehaciente y actualizada sobre el destino en que desarrolla sus actividades, incluyendo información sobre áreas naturales y áreas protegidas; sitios históricos y culturales; sitios patrimonio; u otros atractivos naturales y culturas vivas. Asimismo se brinda información sobre actividades en la zona.	1
1.12.3.2.			La organización sensibiliza al cliente sobre los temas de conservación, uso sostenible de los recursos, impactos sobre comunidades e interacción cultural, a través de campañas e involucrándolo activamente en programas que beneficien el patrimonio natural y cultural, antes de su vista, durante su visita y posterior a sus visita.	1	
1.12.3.3.			Se fomentan campañas de sensibilización del turista a nivel de destino, en coordinación con otros actores locales como gobierno o empresas. Asimismo se dedica un espacio a la promoción de destinos sostenibles.	1	
2.1.	2.1.2.	2.1.2.2	La organización evidencia el consumo de bienes y servicios generados por actividades socio-productivas que incorporen prácticas sostenibles, de comercio justo o estén certificados.	3	

2	2.2.	2.2.1.	2.2.1.1.	La organización o sus políticas no ponen en peligro la provisión de servicios básicos, tales como agua, energía o saneamiento, a las comunidades vecinas.	2	
	2.3.	2.3.1.	2.3.1.2.	La organización, previa solicitud, participa activamente en los programas de desarrollo comunitario e incentiva a colaboradores y clientes a participar.	1	
			2.3.1.3.	La organización trabaja en forma conjunta con la comunidad para desarrollar programas que generen un impacto positivo a nivel de destino.	1	
		2.3.2.	2.3.2.3.	Se apoya el desarrollo de turismo comunitario a nivel de destino	1	
	2.4.	2.4.1.	2.4.1.2.	La organización crea programas de promoción de equidad de género y oportunidades para la mujer, en particular para mujeres emprendedoras.	1	
	2.5.	2.5.1.	2.5.1.2.	La organización monitorea los impactos sobre sitios culturales y territorios indígenas y comunidades campesinas para evaluar los beneficios o impactos negativos ocasionados por su actividad.	1	
			2.6.1.1.	La organización implementa medidas para evitar la compra, la venta o el uso de artefactos históricos y arqueológicos	1	
	2.6.	2.6.1.	2.6.1.2.	La organización sensibiliza a colaboradores, clientes y proveedores sobre la compra, la venta o el uso de artefactos históricos y arqueológicos	2	
			2.6.1.3.	La organización apoya y promueve campañas de concientización así como programas de acción para evitar la compra, la venta o el uso de artefactos históricos y arqueológicos.	2	
	3.1.	3.1.1.	3.1.1.2.	El sistema de gestión empresarial incorpora el manejo integral del agua	1	
3.1.2.		3.1.2.1.	La organización mide el consumo de agua y sus fuentes, da seguimiento y registra periódicamente los consumos de agua y se toman acciones correctivas.	2		
		3.1.4.2.	3.1.4.2.	Se buscan fuentes alternativas de captación de agua, y se manejan de tal forma que no se afecta el ecosistema	1	

	3.1.4.		3.1.4.3. La organización apoya al destino para asegurar que las fuentes de agua estén siendo manejadas adecuadamente y que no impacten negativamente sobre la satisfacción de las necesidades de la comunidad.	1	
3.2.	3.2.1.	3.2.1.1.	3.2.1.1. La organización ha identificado sus fuentes, tipos y volúmenes de aguas residuales.	1	
	3.2.2.	3.2.2.1.	3.2.2.2. Las aguas residuales son reutilizadas siempre y cuando no produzcan efectos adversos al ambiente y a la comunidad 	1	
3.3.	3.3.1.	3.3.1.2.	3.3.1.2. El plan está integrado al sistema de gestión empresarial y se involucra a colaboradores y clientes en su implementación.	1	
	3.3.2.	3.3.2.1.	3.3.2.1. La organización establece la base de consumo y sus metas, da seguimiento, registra periódicamente los consumos de energía y, toma acciones correctivas y preventivas.	3	
		3.3.2.2.	3.3.2.2. La organización tiene un sistema de seguimiento y evaluación con indicadores específicos, que revisa y actualiza periódicamente para adaptarse a los cambios de la organización, su entorno y para alcanzar nuevas metas.	3	
	3.3.3.	3.3.3.1.	3.3.3.1. La organización cuenta da mantenimiento preventivo periódico a equipo e instalaciones necesarias para incrementar eficiencia energética	1	
		3.3.4.	3.3.4.1.	3.3.4.1. La organización tiene un plan de reemplazo de equipo por equipos de alta eficiencia	1
	3.3.5.	3.3.5.3.	3.3.5.3. La organización, junto con otros actores locales, promueve el uso de energía alternativa en el destino y/o provee energía a otros consumidores.	1	
	3.4.1.	3.4.1.3.	3.4.1.3. La organización ofrece cursos de información, capacitación y asesoría sobre prácticas sostenibles a sus proveedores y a empresas locales. 	1	

3.4.	3	3.4.3.	3.4.3.2.	La organización exige la certificación turística de los prestadores de servicios turísticos, cuando exista y sea económicamente viable.	3	
		3.5.2.	3.5.2.2.	La organización da seguimiento y registra la cantidad de residuos generados por cliente interno o externo y/o actividad turística.	1	
3.5.		3.5.3.1.	3.5.3.1.	La organización involucra a sus actores internos y externos en las prácticas para disminuir la generación de residuos en las áreas operativas y/o por cliente o actividad	1	
		3.5.3.2.	3.5.3.2.	La organización involucra a sus clientes internos y externos en las prácticas para disminuir la generación de residuos en las áreas operativas y/o por cliente o actividad	1	
		3.5.3.3.	3.5.3.3.	La organización participa activamente en el destino en iniciativas orientadas a la reducción de la generación de residuos.	1	
3.7.1.		3.7.1.1.	3.7.1.1.	La organización integra en su política de sostenibilidad y plan de acción, acciones climáticas que potencien oportunidades de reducción, mitigación, adaptación y gestión de riesgo.	1	
		3.7.1.2.	3.7.1.2.	La organización involucra a actores externos e internos en el proceso de implementación de las acciones climáticas. Se participa en el Programa Bandera Azul Ecológica.	1	
		3.7.1.3.	3.7.1.3.	La organización promueve o apoya iniciativas en el destino, o bien, a nivel nacional que potencien oportunidades de reducción, mitigación, adaptación y gestión de riesgo.	2	
3.7.		3.7.2.1.	3.7.2.1.	La organización mide las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por su operación y actividades e instaure procedimientos para reducirlas.	2	

3.7.2.	3.7.2.2.	3.7.2.2. La organización compensa sus emisiones e involucra a actores internos y externos a compensar.	2	
	3.7.2.3.	3.7.2.3. La organización genera conocimiento de la incidencia del cambio climático y la comparte con los actores externos relacionados con el cambio climático.	2	
3.7.3.	3.7.3.2.	3.7.3.2. La organización implementa un plan de acción basado en los eventos climáticos identificados. 	2	
	3.7.3.3.	3.7.3.3. La organización participa y promueve iniciativas de adaptación a cambio climático a nivel de destino y país.	1	
3.8.	3.8.2.	3.8.2.1. La organización brinda información a actores internos y externos sobre las áreas silvestres protegidas y normas de comportamiento durante su visita.	1	
	3.9.3.	3.9.3.2. En los casos que este permitido por ley adquirir, mantener en cautiverio, reproducir, consumir, exhibir, interactuar con, vender o comercializar especies silvestres, se implementan prácticas sostenibles que son compartidas con colaboradores, proveedores y clientes. 	2	
4.1.5.	4.1.5.1.	4.1.5.1. La organización cuenta con una de mantenimiento correctivo y programas de mantenimiento preventivos, para asegurar el buen estado de funcionamiento, conservación y mantenimiento de todas las instalaciones termales, así como de su equipo.	2	
	4.1.18.1.	4.1.18.1. La organización cuenta con un procedimiento y un sistema bien administrado y controlado para el mantenimiento de la piscina, según la legislación vigente.	1	
4.1.8.	4.1.18.2.	4.1.18.2. Se evita el cambio del agua de la piscina y el correcto mantenimiento del agua evita su desecho excesivo, y cada movimiento de agua (limpieza de fondo, rellenado, etc) es registrado, controlado y monitoreado, y el agua de desecho se trata y reutiliza.	1	

	4.1.19.	4.1.19.1.	4.1.19.1. La organización cuenta con análisis periódicos para asegurar la calidad del agua de la piscina.	4	
4.2.	4.2.7.	4.2.7.1.	4.2.7.1. La empresa cuenta con un procedimiento y un sistema bien administrado y controlado para el mantenimiento de la piscina, que incluya el suministro de cloro cuando se requiera, según los estándares del Ministerio de Salud o en su defecto algún otro sistema alternativo que evite totalmente el uso de cloro.	3	
		4.2.7.2.	4.2.7.2. Se evita el cambio del agua de la piscina y el correcto mantenimiento del agua evita su desecho excesivo, y cada movimiento de agua (limpieza de fondo, rellenado, etc) es registrado, controlado y monitoreado, y el agua de desecho se trata y reutiliza.	2	
4.8.	4.8.2.	4.8.2.1.	4.8.2.1. Se respetan los ciclos de vida de las plantaciones, considerando los procesos de maduración de los productos. La selección de carnes, se hace tomando en consideración la alimentación de los animales.	2	
		4.9.2.1.	4.9.2.1. La organización toma provisiones para que su flotilla de vehículos (propia o sub-contratada, ofrezca opciones para a personas con discapacidad y se cuenta con personal idóneo para su orientación.	5	1
4.10.	4.10.4.	4.10.4.4.	4.10.4.4. La habitación cuenta con la información y facilidades necesarias para que el huésped pueda hacer separación de los residuos.	1	
4.12.	4.12.1.	4.12.1.2.	4.12.1.2. La organización contribuye con la protección de propiedades y lugares locales históricos, arqueológicos, culturales y espirituales, e incentiva a colaboradores, proveedores y clientes a proteger y apoyar el patrimonio cultural.	1	
		4.12.2.1.	4.12.2.1. Se investiga sobre ingredientes autóctonos de Costa Rica, que pueden ser utilizados para la elaboración de platillos auténticos, generando una diferenciación con la competencia. En el menú se ofrecen preparaciones tradicionales del país.	1	

#

4.14.

4.14.8.	4.14.8.1.	4.14.8.1. La organización realiza pruebas periódicas de aguas, hielos y alimentos por un ente autorizado y cuenta con procedimientos de Buenas Prácticas de Manufactura para garantizar la inocuidad de las comidas y bebidas de actores internos y externos.	1	
	4.14.9.2.	4.14.9.2. Se establecen políticas para garantizar una alimentación saludable, teniendo opciones de preparaciones accesibles para personas con restricciones o regímenes especiales alimentarios.	2	
4.14.9.	4.14.9.3.	4.14.9.3. Para el diseño del menú se toma en consideración el valor nutricional de los alimentos y el mismo es avalado por un nutricionista, y se hace especial comunicación sobre sus beneficios a clientes y colaboradores. Hay una reducción consciente y paulatina de la cantidad de sodio, azúcar y grasa en sus platillos	1	
4.14.11.	4.14.11.1.	4.14.11.1. Se dispone de cámaras de refrigeración para el almacenaje de los productos perecederos y éstas se encuentran en perfecto estado, orden y limpieza. Si se dispone de cámaras de congelación, éstas se encuentran en perfecto estado, orden, conservación y limpieza, cerrando correctamente y no presenta escarcha. Todos los espacios de almacenamiento en frío disponen de termómetros, preferiblemente con visualización externa. Además se realiza un control de dichas temperaturas mediante un registro.	1	
4.14.13.	4.14.14.1.	4.14.14.1. La organización cuenta con procedimientos, programas y registros relacionados con la seguridad, higiene y desinfección en las instalaciones termales. También cuenta con procedimientos para el control de la Legionela en las instalaciones y los registros asociados de mantenimiento.	3	
	4.14.14.2.	4.14.14.2. Las diferentes áreas y equipos del spa deben mantenerse limpios, ordenados y desinfectados, asimismo deben contar con procedimientos, programas y registros para evidenciar la limpieza y desinfección de los mismos.	2	
4.14.16.	4.14.16.1.	4.14.16.1. La organización exhibe en lugares visibles de las instalaciones las cualidades físico-químicas de las aguas termales, temperatura y precauciones en el uso de éstas (tiempo recomendado de permanencia en el agua termal, incompatibilidad de salud y otros). La profundidad de las piscinas deberá estar claramente marcadas en el piso de las mismas, indicando cambio de profundidad, para tal efecto se utilizarán líneas y números en colores contrastantes.	1	

	4.14.16.2.	4.14.16.2. La profundidad también será señalada en el andén que rodea a la piscina, para conocimiento del público y los bañistas.	1	
4.14.17.	4.14.17.1.	4.14.17.1. Los pisos de las instalaciones termales de ambientes húmedos, deben ser de material lavable, antideslizante e impermeable. Los pisos y paredes deben ser de material impermeable, encontrarse en buen estado de mantenimiento y su material no permita la reproducción de microorganismos.	3	
4.14.18.	4.14.18.1.	4.14.18.1. El agua que abastece a la piscina deberá proceder de una fuente natural, que reúna los criterios de calidad para uso recreativo y ser sometida a tratamientos de desinfección para preservar su calidad microbiológica.	2	
4.14.20.	4.14.20.2.	4.14.20.2. Deben tomarse medidas preventivas para evitar los incidentes y accidentes.	2	
4.14.21.	4.14.21.1.	4.14.21.1. Los materiales de construcción, mobiliario o ambiente y equipo no deben ofrecer riesgo a la salud e integridad de los usuarios	2	
4.14.22.	4.14.22.1.	4.14.22.1. Todos los productos de limpieza utilizados en el spa son seguros y no perjudiciales para el personal o los clientes.	1	
4.14.23.	4.14.23.1.	4.14.23.1. En las áreas donde se utilice agua para los servicios; los pisos y paredes deben ser de material impermeable y antideslizante; asimismo deben encontrarse en buen estado de mantenimiento y su material no permita la reproducción de microorganismos.	1	
4.16.6.	4.16.6.1.	4.16.6.1. Los productos utilizados en el spa estarán sujetos a un sistema de control de inventario de acuerdo con las buenas prácticas comerciales y el uso específico de los productos por fechas.	1	
4.16.8.	4.16.8.1	4.16.8.1. Todas las herramientas y equipos utilizados para aplicar, transferir o utilizar productos del SPA deben mantenerse en condiciones limpias, higiénicas y esterilizadas en todo momento.	1	

4.16.