# TourCert®

*Travel for Tomorrow*

# TURISMO RESPONSABLE EN EL MERCADO

# *Responsabilidad Social Empresarial – RSE*

(Corporate Social Responsibility - CSR)

Es el compromiso de las empresas por el impacto de su actividad empresarial sobre el ambiente y la sociedad hacia un desarrollo sostenible.

En este contexto consideran criterios sociales y ecológicos en las actividades empresariales  más allá de los dispositivos legales.

# Motivaciones de VIAJEROS alemanes

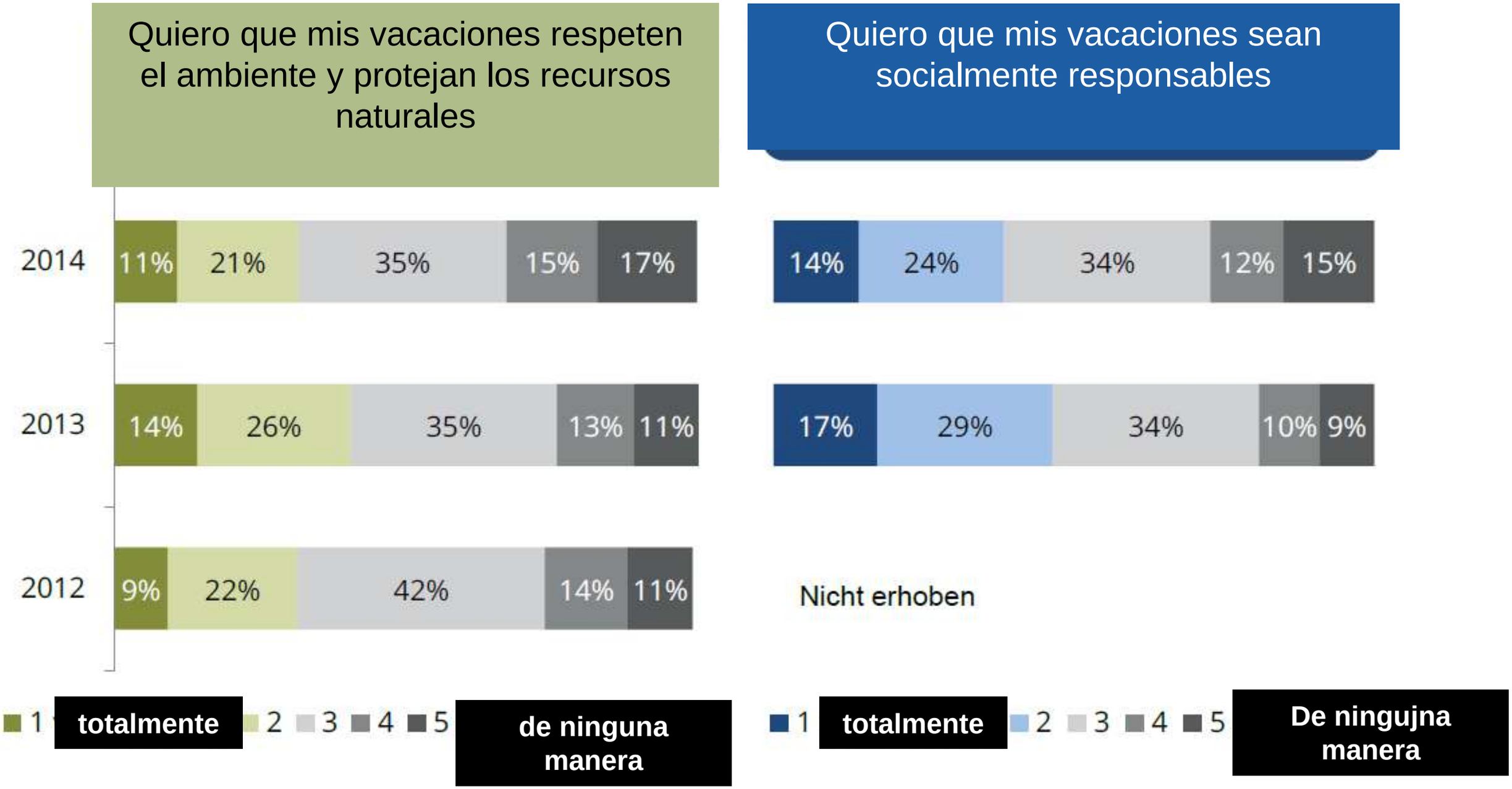
Viajeros consideran aspectos de sostenibilidad  en la selección de sus viajes

Respeto al  ambiente y protección de los recursos naturales – 32%

Viajes socialmente responsables – 38%

Sello de sostenibilidad sería de gran ayuda en la selección de los viajes  - 42%

# Sostenibilidad y responsabilidad en los viajes




Fuente: Forschung Urlaub und Reisen - FUR 2016

# Ejemplos de EMPRESAS que buscan partners certificados

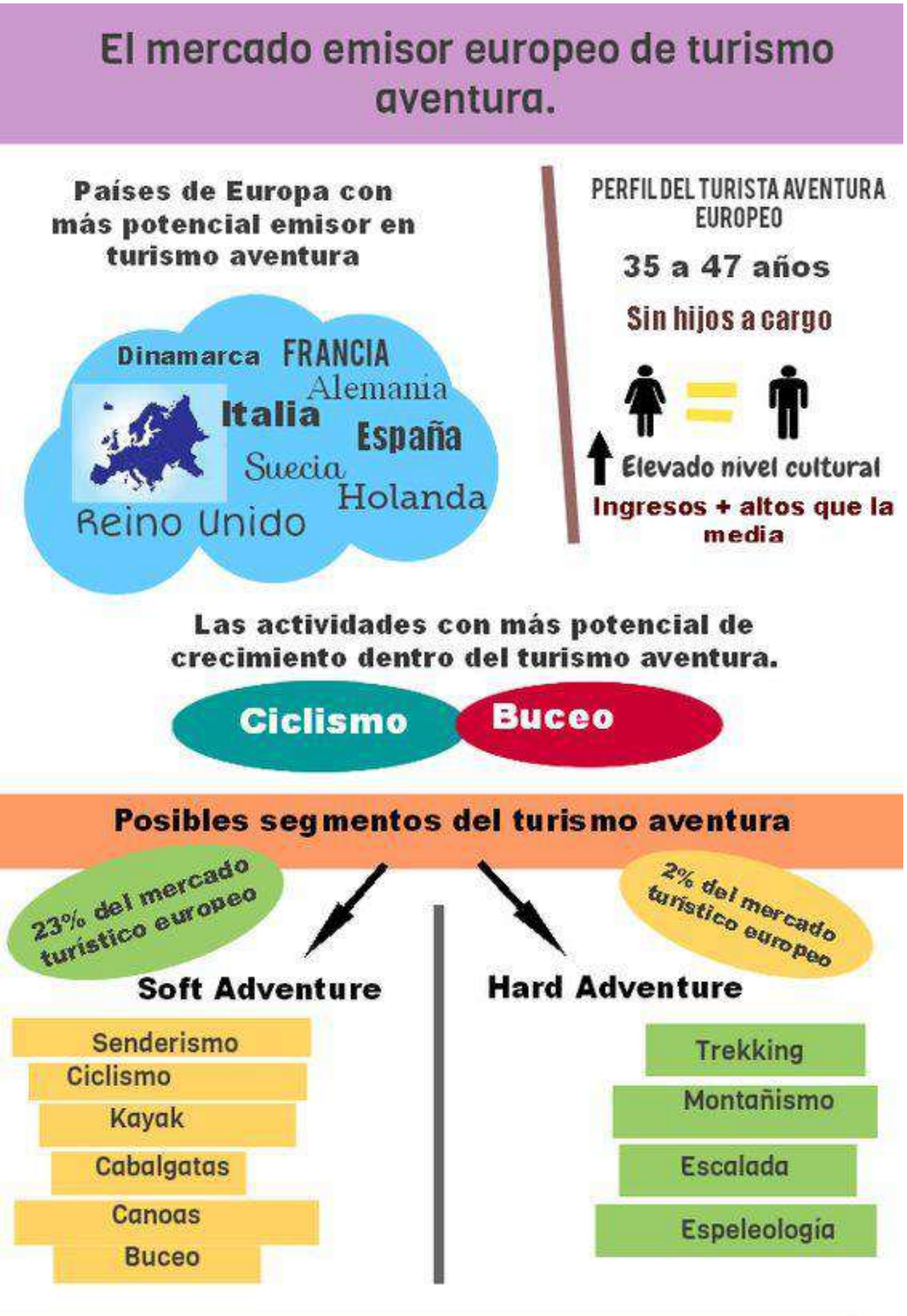
**Royal Caribbean Cruise Lines** se ha propuesto como meta para finales del 2019 que todos sus operadores globales deben contar con una certificación reconocida por el GSTC (Consejo Global de Turismo Sostenible).-

**TUI Group,** uno de los operadores más grandes a nivel mundial, da preferencia en la selección de sus hoteles a aquéllos que cuentan con una certificación y está reconocida por el GSTC.

**Forum anders Reisen,** tiene como condición, la certificación con TourCert para todos sus miembros y da preferencia a proveedores que cumplan con criterios de sostenibilidad

TourCert®

# LA CERTIFICACIÓN COMO VALOR AGREGADO




## *Datos del MERCADO EMISOR TourCert*

Las empresas certificadas por Tourcert contabilizan un volumen de ventas de 1,300 Millones de USD aprox.

Crecimientos anuales de hasta 10%, siendo el promedio de crecimiento anual en Alemania entre 1 y 2 %.

Muchas de ellas están especializadas en turismo cultural, vivencial, de naturaleza, de aventura, y comunitario entre otros.

TourCert®

# *Independiente & Competente*

- Sociedad sin fines de lucro  (desde 2009)

- Consejo de vigilancia - expertos con larga trayectoria

- Consejo de Certificación  - independiente y a título honorífico

En Perú esta compuesto por miembros de la academia y actores vinculados al turismo responsable: Diana Guerra (Directora de la Carrera de Turismo de la USIL) Rocio Lombardi (Directora de la Escuela de Turismo Sostenible de la UARM), Humberto Cabrera (Consultor independiente especialista en monitoreo ambiental), Alfredo Ferreyros (Presidente de APTAE), Neptali Franco (Experto en ISSO y certificaciones internacionales), Valerio Paucarmayta (Director del Centro Bartolome de las Casas)

- Reconocimiento internacional - Sistema basado en reconocidos estándares internacionales

- Transferencia a los países andinos (2015)

- Actualmente 134 empresas certificadas o reconocidas

Política empresarial

Responsable RSE

Informe de Sostenibilidad

Programa de mejoras

## Mejoras de procesos y estructuras

Priorización y estrategias

Fortalezas/Debilidades

Datos de la empresa

## Análisis de la cadena de servicios

*Sistema de Gestión de Sostenibilidad con contínua mejora*

## Diagnóstico

Información al cliente

Análisis de la oferta

Trabajadores

Proveedores

Huella de carbono

Campos de acción

## Diálogo de las partes

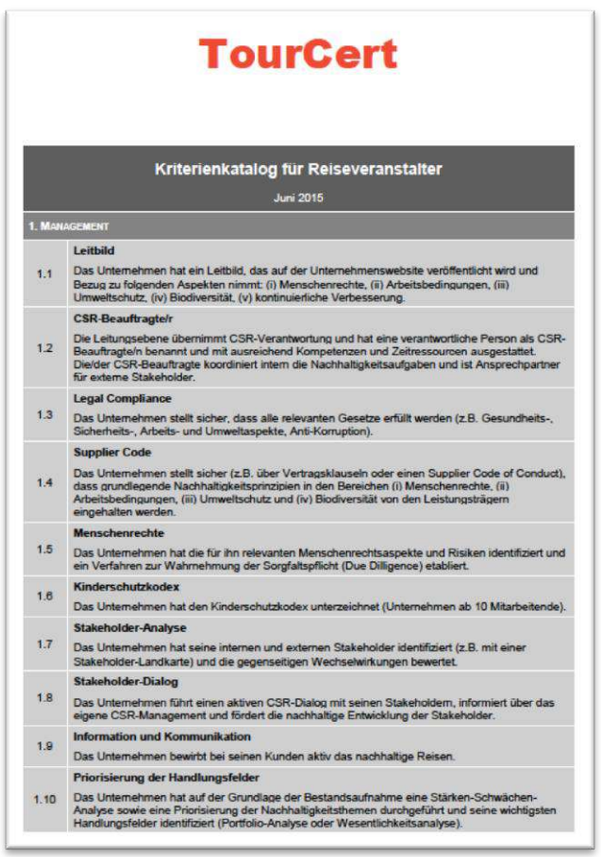
Eco-mapa

Encuesta a los trabajadores y proveedores

TourCert®

# *Implementación del estándar en la empresa*

## Catálogo de criterios e indicadores



**TourCert**

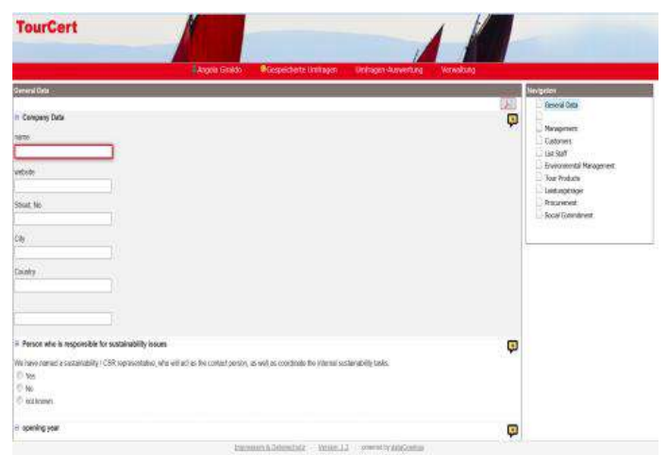
**Kriterienkatalog für Reiseveranstalter**

Juni 2015

| | |
|---|---|
| **1. Management** | |
| 1.1 | **Leitbild**<br>Das Unternehmen hat ein Leitbild, das auf der Unternehmenswebsite veröffentlicht wird und Bezug zu folgenden Aspekten nimmt: (i) Menschenrechte, (ii) Arbeitsbedingungen, (iii) Umweltschutz, (iv) Biodiversität, (v) kontinuierliche Verbesserung. |
| 1.2 | **CSR-Beauftragte/r**<br>Die Leitungsebene übernimmt CSR-Verantwortung und hat eine verantwortliche Person als CSR-Beauftragte/n benannt und mit ausreichend Kompetenzen und Zeitressourcen ausgestattet. Die/der CSR-Beauftragte koordiniert intern die Nachhaltigkeitsaufgaben und ist Ansprechpartner für externe Stakeholder. |
| 1.3 | **Legal Compliance**<br>Das Unternehmen stellt sicher, dass alle relevanten Gesetze erfüllt werden (z.B. Gesundheits-, Sicherheits-, Arbeits- und Umweltaspekte, Anti-Korruption). |
| 1.4 | **Supplier Code**<br>Das Unternehmen stellt sicher (z.B. über Vertragsklauseln oder einen Supplier Code of Conduct), dass grundlegende Nachhaltigkeitsprinzipien in den Bereichen (i) Menschenrechte, (ii) Arbeitsbedingungen, (iii) Umweltschutz und (iv) Biodiversität von den Leistungsträgern eingehalten werden. |
| 1.5 | **Menschenrechte**<br>Das Unternehmen hat die für ihn relevanten Menschenrechtsaspekte und Risiken identifiziert und ein Verfahren zur Wahrnehmung der Sorgfaltspflicht (Due Diligence) etabliert. |
| 1.6 | **Kinderschutzkodex**<br>Das Unternehmen hat den Kinderschutzkodex unterzeichnet (Unternehmen ab 10 Mitarbeitende). |
| 1.7 | **Stakeholder-Analyse**<br>Das Unternehmen hat seine internen und externen Stakeholder identifiziert (z.B. mit einer Stakeholder-Landkarte) und die gegenseitigen Wechselwirkungen bewertet. |
| 1.8 | **Stakeholder-Dialog**<br>Das Unternehmen führt einen aktiven CSR-Dialog mit seinen Stakeholdern, informiert über das eigene CSR-Management und fördert die nachhaltige Entwicklung der Stakeholder. |
| 1.9 | **Information und Kommunikation**<br>Das Unternehmen bewirbt bei seinen Kunden aktiv das nachhaltige Reisen. |
| 1.10 | **Priorisierung der Handlungsfelder**<br>Das Unternehmen hat auf der Grundlage der Bestandsaufnahme eine Stärken-Schwächen-Analyse sowie eine Priorisierung der Nachhaltigkeitsthemen durchgeführt und seine wichtigsten Handlungsfelder identifiziert (Portfolio-Analyse oder Wesentlichkeitsanalyse). |

## Cursos en linea

## Software para la recogida de datos, evaluación e informe




## Talleres presenciales y acompañamiento a distancia

## Formatos y demás materiales

## Informe de Sostenibilidad como instrumento central de transparencia

TourCert®

# Qué aspectos contempla el sistema TourCert?

## Aspectos ambientales

- Eficiencia energética/ $CO_2$
- Optimización uso de recursos
- Gestión integral de residuos
- Conservación de la biodiversidad

## Condiciones laborales

- Satisfacción colaboradores
- Condiciones contractuales
- Comunicación interna/participación
- Salud y seguridad laboral

## Derechos humanos

- No discriminación
- Protección del patrimonio cultural
- Protección de los derechos infantiles

## Gobernabilidad

- Sostenibilidad en la política empresarial
- Responsabilidad de la alta dirección
- Procesos y estándar
- Comunic rna

## Aspectos del consumidor

- Calidad de informacón al cliente
- Satisfacción del cliente
- Gestión de quejas
- Información re verificable

## Comunidad local

- Participación
- Fomento de la economía local
- Interacción y promoción de la cultura

## Relaciones comerciales justas

- Valor agregado
- Condiciones contractuales
- Anticorrupción
- Competencia leal

TourCert®

# *Empoderamiento de los actores*

Nuestro enfoque en la implementación del sistema de RSE es el de empoderamiento de los actores. Para eso desarrollamos un concepto de entrenamiento para  los actores en las empresas.

Asesoramos, pero sobre todo calificamos a los Coordinadores de RSE, para que estos a su vez sean los que acompañan el proceso en sus propias empresas. Durante y después de los entrenamientos se les da asesoría técnica y reciben un diploma que atestigua su experiencia.

# *Proceso de acompañamiento y asesoría*

**Duración del proceso hasta la certificación aprox. 2 – 5 meses**
**incluye capacitación del/de la responsable de RSE**

TourCert®

# *BENEFICIOS para las empresas certificadas*

Acompañamiento por asesores locales (TourCert pone énfasis en formar asesores locales que conocen el contexto de la empresas )

Mejor acceso al mercado europeo a través de la demanda de turoperadores certificados

Aplicación de un sistema de gestión de calidad y sostenibilidad a la gestión de su empresa

Ahorro de costos optimizando el uso de recursos

Capacitación de los colaboradores

TourCert®

# *BENEFICIOS para las empresas certificadas*

Fidelización, motivación y participación activa de los trabajadores, motivación, reducción de la fluctuación de personal.

Desarrollo de productos turísticos más competitivos incorporando  criterios de responsabilidad social y ambiental

Optimización de procesos y mejora continua

Formar parte de la comunidad de TourCert – committed to responsible tourism - y la posibilidad de generar networking desde allí

Contar con un sello reconocido internacionalmente que de fe de operaciones responsable y de calidad.

TourCert®

Tenemos una gran responsabilidad con el ambiente y la sociedad como empresas y destinos en *permanente innovación y mejora continua*

# *Precios Certificación TourCert – proceso individual*

| Precios válidos para los países: | **Perú** |
|---|---|

**Precios en USD$. No incluye el IGV**

## Tour Operadores - Restaurantes y otras empresas

| Categoría | Número de colaboradores | Asesoría y Capacitación | Auditoría externa | Inversion total primera certificación | Inversión anual |
|---|---|---|---|---|---|
| Micro | 1-10 | 1,571 | 616 | 2,187 | **719** |
| Pequeña | 11-50 | 2,443 | 821 | 3,265 | **924** |
| Mediana | 51 - 100 | 3,316 | 821 | 4,137 | **1,181** |
| Grande (i) | 101 -250 | 3,521 | 1,027 | 4,548 | **1,489** |
| Grande (II) | >250 | oferta a solicitud | | | |

## Hoteles

| Categoría | Número de habitaciones | Asesoría y Capacitación | Auditoría externa | Inversion total primera certificación | Inversión anual |
|---|---|---|---|---|---|
| Micro | 1-19 | 1,571 | 616 | 2,187 | **719** |
| Pequeña | 20-34 | 2,495 | 821 | 3,316 | **924** |
| Mediana | 35-75 | 3,316 | 821 | 4,137 | **1,181** |
| Grande (I) | 76-150 | 3,932 | 1,027 | 4,958 | **1,489** |
| Grande (II) | 151-249 | 4,599 | 1,232 | 5,831 | **1,694** |
| Grande (III) | >250 | oferta a solicitud | | | |

## Destinos

| | | Asesoría y Capacitación | Auditoría externa | Inversion total primera certificación | Inversión anual |
|---|---|---|---|---|---|
| | | 12,319 | 2,053 | 14,372 | **2,926** |

**Los gastos de transporte, alimentación y alojamiento vinculados a la prestación de capacitación, asistencia técnica así como de auditoría externa estarán a cargo de la empresa. (ej: cuando es necesario que un asesor viaje para cumplir con su función).**

TourCert®

# *Precios Certificación TourCert – proceso grupal*

**Precios en USD$. No incluye el IGV**

| PRECIO FINAL | Proceso en grupo | | | Proceso individual | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **TOUR OPERADORES Y RESTURANTES** | **Asesoría** | **Auditoría externa** | **TOTAL PROCESO** | **Asesoría** | **Auditoría** | **TOTAL PROCESO** |
| **5 tour operadores 1 - 10 trabajadores** | $ 1,524 | $ 536 | $ 2,060 | $ 1,571 | $ 616 | $ 2,187 |
| **10 tour operadores 1 - 10 trabajadores** | $ 1,483 | $ 536 | $ 2,019 | $ 1,571 | $ 616 | $ 2,187 |
| **5 tour operadores 11 - 50 trabajadores** | $ 2,348 | $ 700 | $ 3,049 | $ 2,443 | $ 821 | $ 3,264 |
| **10 tour operadores 11 - 50 trabajadores** | $ 2,307 | $ 700 | $ 3,008 | $ 2,443 | $ 821 | $ 3,264 |

| PRECIO FINAL | Proceso en grupo | | | Proceso individual | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **HOTELES** | **Asesoría** | **Auditoría externa** | **TOTAL PROCESO** | **Asesoría** | **Auditoría** | **TOTAL PROCESO** |
| **5 hoteles 1 - 19 trabajadores** | $ 1,442 | $ 536 | $ 1,978 | $ 1,571 | $ 616 | $ 2,187 |
| **10 hoteles 1 - 19 trabajadores** | $ 1,401 | $ 536 | $ 1,936 | $ 1,571 | $ 616 | $ 2,187 |
| **5 hoteles 20 - 34 trabajadores** | $ 2,348 | $ 618 | $ 2,966 | $ 2,495 | $ 821 | $ 3,316 |
| **10 hoteles 20 - 34 trabajadores** | $ 2,307 | $ 618 | $ 2,925 | $ 2,495 | $ 821 | $ 3,316 |
| **5 hoteles 35 - 75 trabajadores** | $ 2,966 | $ 618 | $ 3,584 | $ 3,316 | $ 821 | $ 4,137 |
| **10 hoteles 35 - 75 trabajadores** | $ 2,925 | $ 618 | $ 3,543 | $ 3,316 | $ 821 | $ 4,137 |

- **El monto anual es el mismo que el proceso individual.**
- **Los gastos de transporte, alimentación y alojamiento vinculados a la prestación de capacitación, asistencia técnica así como de auditoría externa estarán a cargo de la empresa. (ej: cuando es necesario que un asesor viaje para cumplir con su función).**

TourCert®

| La asesoría y capacitación en la primera certificación contienen los siguientes servicios | La inversión anual contiene los siguientes servicios |
|---|---|
| Taller grupal de un día | Uso de sello |
| Asesorías individuales en la empresa de aprox. un día cada una, incluído ecomapeo | Marketing |
| Acompañamiento a distancia de acuerdo a la necesidad de cada empresa | Platafoma TourCert Cockpit |
| Auditoría Interna | Cursos en línea |
| Curso en línea | Monitoreo anual y recertificaciones incluyendo la auditoría externa |
| Plataforma en linea TourCert Cockpit para la recopilación y procesamiento de datos | |

TourCert®

Precios en USD$. No incluye el IGV

| TourCert Check | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Touroperadores, Restaurantes y otras empresas | | | Hoteles | | |
| Número colaboradores | Inversión primer año | Inversión anual | Número habitaciones | Inversión primer año | Inversión anual |
| 1-10 | 257 | 231 | 1-34 | 257 | 231 |
| 11-50 | 359 | 334 | 35-100 | 359 | 334 |
| > 51 | 462 | 436 | >101 | 462 | 436 |

©TourCert, 2/2018

**NO es una certificación**
**Primeros pasos en RSE para empresas**
**Curso en línea para responsables y para todo el personal**
**Nombramiento de un responsable**
**Firma del compromiso de sostenibilidad**
**Autoevaluación con la ficha de verificación**
**3 medidas de mejora**
**Verificación de documentación**
**Otorgamiento del reconocimiento por TourCert**

TourCert®

# TourCert®

*Travel for Tomorrow*

**Rodrigo Cabrera:**
**rodrigo.cabrera@tourcert.org**

**Maria Eugenia de Aliaga**
**maru.dealiaga@tourcert.org**

**Geraldyne Longoria**
**geraldyne.longoria@tourcert.org**

**Telf: + 51 1 445 9224**
**www.tourcert.org**

# TourCert®

*Travel for Tomorrow*

TourCert gGmbH
Blumenstr. 19
70182 Stuttgart

info@tourcert.org
www.tourcert.org