

# Certificado Ecológico

# ViajaVerde



Programa de Certificación Ecológica

**FORMULARIO PARA OPERADORES TURÍSTICOS  
Y AGENCIAS DE VIAJES**





# Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes

## Programa de Certificación Verde

La demanda de productos y servicios de carácter sostenible en el mercado turístico global se ha convertido en factor clave al momento de evaluar competitividad entre destinos y servicios. De acuerdo a estos hechos a través de la Fundación Viaja Verde buscamos fomentar y promocionar esta tendencia reinante en el mundo para ser aplicada de manera eficiente y así impulsar la industria turística de la mano de prestadores de servicios apegados a la preservación del medio ambiente y del patrimonio cultural.

Numerosos alojamientos y servicios turísticos han adoptado a lo largo de su existencia prácticas verdes, haciendo que el servicio que prestan tenga mayor responsabilidad ambiental y ayudando a reducir sus costos de operación; viéndose reflejado en mejores resultados financieros y de calidad.

De igual manera está demostrado que el rendimiento es mayor en aquellos alojamientos y demás servicios turísticos que se inclinan por prácticas verdes. Es por esa razón que consideramos que su esfuerzo debe ser reconocido y hacerlo público al viajero que visita y goza del servicio.

El Comité del “Certificado Ecológico Viaja Verde”, invita a los prestadores de servicio que cumplen con los requisitos del programa para recibir el reconocimiento y formar parte de la tendencia de sostenibilidad mundial.



# Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes

De acuerdo a esto pedimos que, por favor, en primera instancia, responda brevemente estas cuatro preguntas, que son los principales criterios del Consejo Global de Turismo Sostenible GSTC, el cual son los estándares de sostenibilidad en viajes y turismo.

**1. ¿Aplica dentro de sus estrategias la planificación eficaz para la sostenibilidad?**

---

---

---

---

---

---

---

**2. ¿De qué manera contribuye a la maximización de los beneficios sociales y económicos para la comunidad local?**

---

---

---

---

---

---

---



# Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes

**3. ¿Cómo contribuye con el mejoramiento del patrimonio cultural?**

---

---

---

---

---

---

---

**4. ¿De qué manera colabora para reducir los impactos negativos sobre el ambiente?**

---

---

---

---

---

---

---





# Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes

## Entorno Físico y Biológico

### 1. Políticas y programas de la empresa

1.1 La empresa ha establecido en su operación políticas de sostenibilidad y ha desarrollado un documento para divulgar estas políticas.

---



1.2 La empresa da prioridad a los proveedores de servicio de aquellas empresas que claramente practican un desarrollo sostenible.

---



### 2. Prevención de impactos

2.1 La empresa ha identificado en sus circuitos turísticos la forma como afecta el medio ambiente y aplica planes correctivos.

---



### 3. Protección al medio natural

3.1 La empresa apoya organizaciones regionales o locales, que trabajan activamente sobre la problemática ambiental.

---





# Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes

3.2 La empresa estimula la colaboración de sus clientes finales para la protección ambiental de las zonas que visita.

---



3.3 La empresa, mediante acciones concretas, evita y denuncia la extracción y cautiverio ilegal de animales y plantas silvestres por parte de sus prestadores de servicios y turistas en general.

---



## 4. Emisiones y desechos

4.1 La empresa asegura la adecuada disposición de los desechos generados en los tours.

---



4.2 La empresa denuncia ante las autoridades competentes cualquier fuente de contaminación en las zonas donde opera y en los alrededores de las oficinas y locales.

---



4.3. La empresa utiliza innovaciones en su operación que le permite contaminar menos.

---





# Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes

## 5. Manejo eficiente de los recursos

5.1 La empresa realiza acciones permanentes para ahorrar agua y energía, en ellas participa activamente el personal.



---

## 6. Consumo de productos

6.1 En los servicios gastronómicos que brinda la empresa se fomenta el uso de productos biodegradables y/o reutilizables y/o locales.



---

6.2 Los materiales impresos, incluyendo los de promoción e información, se imprimen en papel reciclado u otras fuentes de celulosa no tradicional y no contaminante sin uso de papel.



---

6.3 La empresa usa sistemas informáticos o reutiliza papel, lo que permite minimizar su empleo.



---



# Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes

## 7. Prestación de servicio

7.1 La empresa tiene como política operar grupos pequeños en los tours que realiza en áreas silvestres protegidas.



---

## 8. Gestación Ambiental

8.1 La empresa tiene y protege un área de importancia natural o la tiene inscrita en algún programa que contribuye con el mejoramiento ambiental.



---

## Gestión del Servicio

### 9. Políticas y programas de la empresa

9.1 La empresa cuenta con manuales de operación del servicio en los que se establecen las políticas de la empresa (mantenimiento, seguridad y atención de emergencias para las actividades que realiza).



---

9.2 La empresa capacita a los guías y choferes para situaciones de emergencias.



---





# Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes

## 10. Gestión del recurso humano y capacitación

10.1 Existe un programa de inducción y capacitación para los empleados, de acuerdo con sus funciones. calidad de servicio y conservación medio ambiental.

---



10.2 Dentro de los programas de capacitación se adiestra al personal sobre la cultura de las diferentes nacionalidades que atiende la agencia.

---



10.3 Se capacita al personal de la empresa sobre la importancia de respetar la idiosincrasia de las poblaciones en las que opera.

---



10.4 Se capacita al personal en cómo atender personas con discapacidad.

---



10.5 Los empleados conocen las iniciativas y programas de carácter sostenible de la empresa y participan activamente de ellos

---





# Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes

10.6 Los empleados de la empresa participan periódicamente en reuniones en las que se discuten aspectos relacionados con la sostenibilidad.



---

## 11. Consumo de productos

11.1 La empresa fomenta el uso de productos que garantizan el bajo impacto y eficiencia ambiental.



---

## 12. Diseño del producto

12.1 La empresa realiza investigación y diseña estrategias de mercadeo que garanticen la sostenibilidad del producto turístico que ofrece.



12.2 Para la identificación de destinos alternativos, la empresa toma en cuenta criterios de sostenibilidad para asegurar la selección de los sitios por visitar.





# Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes

## 13. Prestación del servicio

13.1 La empresa cuenta con políticas de calidad para la selección de los servicios de transporte, terrestre, marítimo, aéreo, de hospedaje, alimentación y entretenimiento.

---



13.2 La empresa se asegura de que exista una adecuada relación entre el tamaño del grupo y la guía en los tours que opera.

---



13.3 La empresa se asegura de que sus clientes reciban una interpretación adecuada de los atractivos naturales, culturales y arqueológicos de los sitios que visita.

---



## 14. Medición de la respuesta

14.1 La agencia tiene un programa de información dirigido a las empresas que le ofrecen servicios complementarios, sobre su compromiso de cumplimiento del programa.

---





# Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes

## 15. Guía Turístico

15.1 La empresa ha diseñado el perfil o perfiles que debe cumplir el guía turístico a contratar y que asegure el cumplimiento de las características del producto ofrecido.

---



15.2 La empresa cuenta con manuales de funciones para los guías y choferes que contrata.

---



15.3 La empresa se asegura de que los guías cuenten con un conocimiento actualizado o certificado de los sitios donde opera.

---



15.4 La empresa considera las observaciones realizadas por sus clientes.

---





# Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes

## Cliente y Comunicación

### 16. Políticas y programas de la empresa

16.1 La agencia comunica a sus clientes su misión y política de sostenibilidad.

---



16.2 La empresa es consecuente con su política de sostenibilidad en las ferias nacionales e internacionales en las que participa.

---



16.3 Implementa las observaciones y recomendaciones que le hacen llegar sus clientes.

---



### 17. Comunicación, participación e inducción al cliente

17.1 La empresa declara que toda la información contenida en su material promocional es estrictamente veraz, en cuanto a los servicios y atractivos que ofrece.

---



17.2 Se informa y orienta a los clientes sobre las actividades que se realizarán en cada uno de los tours.

---







# Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes

17.3 La empresa brinda información escrita al cliente sobre su seguridad y consejos prácticos para su estadía en el país.

---



## 18. Prevención de impactos

18.1 La empresa utiliza equipo de seguridad y primeros auxilios.

---



18.2 La empresa se asegura de que el equipo que utilice en sus actividades tiene el mantenimiento adecuado.

---



18.3 La empresa cuenta con póliza de seguros de responsabilidad civil para cubrir a los turistas en caso de accidente.

---



18.4 La empresa analiza las recomendaciones del riesgo ambiental, emitido y/o brindado por las instituciones responsables para los sitios donde operan.

---





# Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes

18.5 La empresa tiene implementado un plan de emergencias el cual es de conocimiento de todos los empleados / Protocolo de emergencia.

---



## 19. Gestión Ambiental

19.1 En los tours se informa al cliente sobre las políticas conservacionistas en el país ambientales realizadas por ONG y empresas privadas.

---



## 20. Emisiones y desechos

20.1 La empresa informa al cliente sobre los programas y acciones tendientes a minimizar al máximo el nivel de emisiones y la cantidad de desechos generados en los tour.

---



20.2 La empresa ofrece las facilidades al cliente para que disponga, en un lugar adecuado, los desechos generados en el tour.

---





# Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes

## Entorno Socioeconómico

### 21. Políticas y programas de la empresa

21.1 La empresa incorpora en sus programas la participación de las comunidades rurales en los servicios que presta.

---



21.2 La empresa incorpora en su producto final los servicios complementarios de las comunidades.

---



### 22. Prestación del servicio

22.1 La empresa monitorea el impacto sociocultural que se pueda generar por medio de las actividades que realiza y minimizar los impactos negativos que resulta de la operación.

---



### 23. Beneficios económicos directos

23.1 La empresa facilita los cursos de capacitación necesarios para que las personas de las zonas donde opera puedan participar efectivamente en la prestación de los servicios.

---





# Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes

23.2 En los sitios turísticos en que la empresa cuenta con instalaciones, se contratan personas del ámbito comunal.

---



## 24. Beneficios económicos indirectos

24.1 La empresa apoya o tiene una relación comercial permanente con microempresas locales o regionales.

---



24.2 La empresa contribuye con las comunidades donde opera en el desarrollo de las actividades deportivas, artísticas, culturales y otras.

---



24.3 La empresa aprovecha y promueve el uso de productos elaborados en las localidades donde opera.

---





# Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes

## 25. Protección del patrimonio cultural

25.1 La empresa colabora con grupos organizados en actividades de fomento, protección y valoración del patrimonio cultural.

---



25.2 La empresa tiene como política capacitar a su personal de contacto y clientes para disminuir los impactos negativos sobre las culturas vivas y tradicionales que visita.

---



25.3 La empresa demuestra su resolución de evitar y denunciar toda comercialización de piezas de patrimonio arqueológico y cultural.

---



25.4 Los empleados cultivan, respetan y practican los valores y creencias que fortalecen la idiosincrasia del destino.

---







# Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes

- Si el servicio no aplica algunos de los elementos de evaluación mencionados anteriormente, debido a: ubicación, tipo de servicio, logística interna o métodos aplicables, indicar: **¿Cual no aplica y porque?**

---

---

---

---

---

---

---

- En caso de que el servicio aplique a esfuerzos, elementos, herramientas o mecanismos no mencionados en el programa, que estén dirigidos a optimizar la sostenibilidad medio ambiental, indicar: **¿Qué elemento aplica y cómo?**

---

---

---

---

---

---

---

- Nota 

---

---



# Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes

Fecha completa: \_\_\_\_\_

Yo, \_\_\_\_\_, # C.I. \_\_\_\_\_

certifico que he completado el Formulario para Operadores Turísticos y Agencias de Viajes y que me servicio califica para recibir \_\_\_\_\_ arboles verdes según el tabuladora del programa.

Acepto las condiciones de evaluación del programa “**Certificado Ecológico para operadores turisticos y agencias de viajes**”.

Comentarios:

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
Firma de Propietario

\_\_\_\_\_  
Firma Evaluador



# Condiciones

El programa tendrá una evaluación y vigencia cada 2 años, con el objetivo de renovar la certificación y realizar el correspondiente reconocimiento a los nuevos elementos cumplidos.

Eventualmente algún miembro del Comité realizara una visita para inspeccionar los elementos de reconocimiento y novedades en el servicio, para lo cual le solicitamos que apoyen el proceso de evaluación recibiendo a los Miembros del Comité de Inspección con hospedaje en carácter de “Visita de Familiarización y gastos de traslados”.

Exponer el Certificado Ecológico Viaja Verde, en área visible para los huéspedes y visitantes, en conjunto al adhesivo del sello de certificación, en área visible para los clientes y visitantes.

Igualmente usar el sello en sus diferentes plataformas digitales como elemento de fortalecimiento de su imagen y mercadeo.

La cancelación de la inscripción correspondiente al programa se hará en 2 partes: 50% al momento de completar la planilla, enviar comprobante conjunto al formulario lleno por correo y el restante 50% una vez sea aprobada la certificación. La cancelación de la membresía será anualmente en un solo pago.

Los productos de los prestadores de servicios certificados serán promocionados y vendidos a través de la agencia Viaja Verde Tours como alojamientos / servicios verdes. Para ello es necesario que ofrezcan a la agencia tarifas comisionables preferenciales.

Enviar conjunto a la planilla completa: copia RIF, copia RTN, copia de licencia turística, 5 fotos del establecimiento y 5 fotos de las experiencias que ofrecen alta resolución, logo de la empresa.



# Datos de la Empresa

Nombre de la empresa: \_\_\_\_\_

Propietario, Socios y Gerente General: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfonos: \_\_\_\_\_

Numero de empleados: \_\_\_\_\_

Tipo de Operador (puede ser mas de una opción):

Agencias de Viajes

Tour Operador: naturaleza, aventura, deportes extremos, sol y playa, ciudad.

Traslados: terrestres, maratimos y aereas

Rentals / Alquileres: charters, bicicletas, sport equipment, electric cars and cycles,

Guia Personalizados

Tipo de Turismo (puede ser más de una opción):

- Nacional
- Receptivo
- Especializado
- Incapacitados
- Lujo
- Grupos
- Otro: ¿cual?

Capacidad de atención: \_\_\_\_\_

Regiones de las actividades: \_\_\_\_\_



# ViajaVerde

Sexta Avenida entre Octava y Séptima Transversal, Altamira Norte. Chacao. Caracas, Venezuela.  
Teléfono: (0212) 3265947 / (0212) 7456185 Mail: [info@viajaverde.com](mailto:info@viajaverde.com)