

Guía de certificación de Centros ecoturísticos

NMX-AA-133-SCFI-2013

¿QUIÉNES SOMOS?

Nuestro instituto se construyó en 1993 como un organismo privado, multisectorial, independiente y sin fines de lucro. Somos un organismo nacional de normalización y certificación cuyo objetivo principal es fortalecer a las organizaciones de las ramas industriales, comerciales y de servicios de todos los sectores, interesadas en contar con niveles de competitividad nacional, regional e internacional.

Nuestro organismo de certificación ofrece sus servicios para la certificación de centros ecoturísticos en base a la norma mexicana NMX-AA-133-SCFI-2013 -Requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo.

PRINCIPIOS DE OPERACIÓN DEL IMNC

El servicio de Certificación de Centros Ecoturísticos que realiza el IMNC, es bajo los siguientes principios de operación:

IMPARCIALIDAD

Todas las actividades y decisiones tomadas se basan en la comparación objetiva de la información con los documentos de referencia, sin consideraciones personales.

CONFIDENCIALIDAD

Toda la información obtenida durante la actividad de certificación de Centros Ecoturísticos se maneja de manera reservada y confidencial por el personal del IMNC.

NO CONFLICTO DE INTERESES

El IMNC no tiene ningún interés comercial o de cualquier tipo que pueda influir en el resultado de la evaluación de la conformidad y certificación.

EQUIDAD

El trato que proporciona el IMNC es igual a todas las personas físicas y morales de acuerdo con los procedimientos establecidos, independientemente de la persona física, tamaño de la organización, número de servicios solicitados, localización, gama de servicios, o de cualquier otra característica que las distinga.

VERACIDAD

El personal del IMNC se apega a los procedimientos, condiciones, referencias y normas establecidas por la entidad mexicana de acreditación, para efectuar el trabajo de evaluación de la conformidad y certificación.

TRANSPARENCIA

La información no confidencial referente al proceso de certificación, queda abierta al público con la finalidad de inspirar confianza en la integridad y la credibilidad de la certificación que realiza.

El IMNC no participa de manera creativa y activa en el desarrollo e implementación de sistemas de certificación de Ecoturismo, no prepara o elabora manuales o procedimientos, no participa en el proceso de toma de decisiones sobre los asuntos relacionados con el sistema de certificación de Ecoturismo, y no proporciona consejos específicos sobre el desarrollo y la implantación de certificación de ecoturismo con vista a su certificación.

El IMNC no discrimina a ninguna persona física o moral por su raza, color, nacionalidad, sexo, religión, edad, discapacidad, grupo político, estado civil o familiar.

CUÁLES SON LOS ELEMENTOS QUE SE EVALÚAN AL CENTRO ECOTURISTICO

Con base en la norma mexicana NMX-AA-133-SCFI-2013: Requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo, los elementos que se evalúan centro son los siguientes:

Requisitos generales
Requisitos de las instalaciones ecoturísticas
Requisitos de las actividades ecoturísticas

PROCESO DE CERTIFICACIÓN DE CENTROS ECOTURÍSTICOS

El proceso de certificación consta de las siguientes etapas:

1. Solicitud de certificación

A toda persona física o moral que solicite información al IMNC, se le hará llegar por el medio que consideré más conveniente.

El IMNC proporcionará el documento guía de certificación de ecoturismo y la Solicitud de Certificación de Ecoturismo. La persona física y/o moral debe llenar y entregar este documento al IMNC; correo electrónico o personalmente en sus oficinas.

2. Análisis de la solicitud y cotización

El IMNC realiza el análisis de la solicitud del servicio en función del tamaño del centro ecoturístico, auditores necesarios para realizar la evaluación, conflicto de intereses que pudieran existir, el alcance a certificar y fecha de certificación. En esta etapa, el IMNC podría solicitarle información adicional.

Si su solicitud es viable el IMNC enviará a usted la Cotización del servicio de certificación de centros ecoturísticos con base en la norma NMX-AA-133-SCFI-2013, si usted está de acuerdo con la cotización, la debe enviar nuevamente al IMNC con la firma de aprobación, en ese momento se le dan a conocer las Condiciones de certificación de centros ecoturísticos y el Reglamento para uso de marcas IMNC.

Para el caso en que la solicitud no sea viable, el IMNC envía a usted una carta en donde se le explican las causas que hacen el proceso de certificación no viable.

3. Firma del contrato

Una vez aprobada la cotización del servicio de certificación de centros ecoturísticos, se firma el Contrato de prestación de servicios de certificación de centros ecoturísticos con base en la norma de referencia, de mutuo consentimiento.

4. Revisión documental

La documentación de soporte requerido y a evaluar en sitio es:

- Documento de planeación
- Diagnóstico ambiental del área geográfica
- Croquis o mapa de la ubicación
- Descripción regional y de la zona climatológica
- Descripción regional así como geomorfología del área de aprovechamiento
- Descripción de los recursos hídricos en las áreas de aprovechamiento
- Listado de especies presentes a nivel local incluyendo aquellas presentes en área de aprovechamiento.
- Documento que identifique si se encuentra considerada como sitio de importancia biológica o ANP.
- Identificar si el área se encuentra dentro de un Programa de Ordenamiento Ecológico del territorio.
- Información socio-cultural

- Planeación territorial del área.
- Documento del uso de los recursos naturales y culturales
- Documento de directrices
- Código de ética, reglamento prohibición para los visitantes
- Documento de participación activa en la comunidad local
- Documento de información y educación al turista
- Señalización
- Solicitud de autorización vigente del ANP con fecha de recepción
- Solicitud de autorización a la delegación federal de la SEMARNAT correspondiente con fecha de recepción
- Permisos, autorización y concesiones vigentes
- Plan de conservación
- Documento de buena prácticas de manejo de la especie
- Plan de aprovechamiento de sustentable y uso de energía
- Programa de manejo integral de los residuos
- Autorización de saneamiento del arbolado y carga de leña
- Documento de interpretación documental
- Documentos de acreditación de guías ante SECTUR
- Cuestionario de satisfacción al turista
- Manual de operación de la práctica de buceo.

El IMNC nombra a un evaluador validado, quien revisa la conformidad de la documentación contra la norma de referencia; esta conformidad es exclusivamente documental, lo que no asegura que no se detecten no conformidades a la implementación de la norma correspondiente.

5. Auditoría en sitio

De común acuerdo, entre el centro ecoturístico y el IMNC, establecen las fechas para la evaluación en sitio, y el IMNC procede a enviar la notificación de evaluación la cual indica:

- Tipo de evaluación en sitio puede ser: evaluación de certificación, evaluación de vigilancia, evaluación de ampliación del alcance, evaluación de reducción del alcance o evaluación de seguimiento.
- Designación del grupo de evaluadores (evaluador líder y evaluadores), tomando como base el listado de técnicos validados del IMNC. Si usted no está de acuerdo con la designación de alguno de los miembros del grupo de evaluadores, tiene el derecho de apelar esta decisión, presentando la justificación correspondiente; en este caso, se nombra un evaluador distinto para el centro ecoturístico. Eventualmente el IMNC solicita la incorporación de “observadores” o “evaluadores en entrenamiento” al grupo de evaluadores, proporcionando razones y funciones. Estos casos están sujetos a la aceptación por parte del cliente.

Junto con la **Notificación de técnicos en evaluación de la conformidad y fechas de evaluación**, el IMNC envía el **Plan de Evaluación**, el cual debe ser aceptado por el solicitante. Cualquier cambio propuesto debe ir acompañado de la justificación correspondiente.

La evaluación en sitio consta de la visita del grupo de evaluadores al centro ecoturístico, para verificar que esta cumpla con los requisitos establecidos en la norma de referencia.

Al principio y al final de la evaluación se llenará una **Lista de Asistencia Apertura / Cierre** según sea el caso, en la cual tanto el equipo auditor como el personal evaluado registrarán su nombre y firma.

Cualquier desviación (no conformidad) se registran y se anexan en la **Lista de Verificación NMX-AA-133-SCFI-2013 Requisitos y Especificaciones de Sustentabilidad del Ecoturismo**, derivado de las observaciones registradas en esta lista por el equipo auditor, posteriormente se colocan y describen en **Informe de Evaluación de Ecoturismo** para que el cliente tome las acciones correctivas o preventivas necesarias.

Nota 1: En caso de haber presentado no conformidades, el cliente debe efectuar las acciones correctivas y preventivas para su cierre, de otro modo el centro ecoturístico no puede obtener la certificación.

Nota 2: En el caso de que el cliente firme de aceptado el Informe de Evaluación, cuenta con 60 días naturales para presentar la evidencia de las acciones llevadas a cabo para cerrar las no conformidades, esto no aplica para las Visitas Técnicas.

El grupo de evaluadores asignado para la realización de su evaluación, NO es responsable de la decisión sobre la certificación del centro ecoturístico.

6. Dictamen (certificación)

Una vez que las no conformidades (en caso de existir) hayan sido atendidas, el evaluador líder, elabora el **Informe Complementario**, el cual se presenta con toda la evidencia recabada en el proceso de evaluación al comité de dictaminación.

Anexo al informe complementario se enviará una **Tabla de Ponderaciones de Ecoturismo**, el cual indicará el puntaje obtenido.

El comité de dictaminación está integrado por personal independiente al grupo evaluador que realizó la evaluación, quién recibe el expediente del servicio, lo revisa, analiza y, con base en lo establecido en la norma de referencia y las condiciones de certificación de ecoturismo, emite un **Dictamen de certificación de Producto con alcance de Ecoturismo**.

En caso de que el IMNC dictamine no otorgar el certificado, se le informa al cliente de la certificación, y se le realiza una evaluación de seguimiento en la que se revisa el cierre adecuado de las no conformidades encontradas.

Usted puede apelar esta decisión dentro de los siguientes diez días a la recepción del dictamen

7. Emisión de certificado

Después de que el comité de dictaminación del IMNC otorgue la certificación, el cliente recibirá vía fax o correo electrónico el dictamen de aprobación.

Posteriormente el cliente recibe el certificado, que identifica el nombre del centro ecoturístico, la norma de referencia, el período de vigencia de la certificación, la modalidad y el nivel de certificación obtenido, el alcance, se le otorga el número de registro, la fecha en que fue emitido así como de terminación.

Esta información es integrada al directorio de centros certificados por el IMNC que se publica y que está disponible para todo el público.

8. Auditorías de vigilancia

Las evaluaciones de vigilancia son un requisito obligatorio para mantener la certificación. Se realizará cada 24 meses. Por ningún motivo, el cliente y el IMNC deben dejar pasar este plazo a partir de la fecha de realización de la visita, sin que el servicio haya sido vigilado. Las evaluaciones de vigilancia involucran todos los requisitos establecidos en la norma de referencia, para asegurar que al cabo de los cuatro años de vigencia del certificado haya sido totalmente evaluado. El IMNC se reserva el derecho de llevar a cabo visitas adicionales fuera de la programación establecida.

9. Envío de acciones correctivas

El envío de las acciones correctivas a las no conformidades detectadas durante las evaluaciones será de un periodo de 60 días naturales y no mayor. En caso de no hacer el envío en el periodo correspondiente, se evaluará en base a las no conformidades detectadas en el informe original entregado al cliente.

10. Renovación del certificado

Al final de los cuatro años de vigencia, el cliente de certificación de centros ecoturísticos puede renovar su certificado por otro período de cuatro años.

Uso del certificado

El **Reglamento para uso de marcas IMNC – Certificación de producto** le indica la forma de usar y promover las marcas de conformidad del IMNC.

No tendrá ninguna validez si el centro ecoturístico que no ha sido certificado, hacer cualquier declaración respecto a criterios del IMNC, ni mucho menos si utiliza la marca de conformidad del IMNC.

En estos casos, el IMNC se reserva el derecho de someterlo a las instancias legales que juzgue convenientes.

Suspensión o cancelación del certificado

Algunas de las condiciones por las cuales su certificado puede ser suspendido o cancelado, son las siguientes:

- a) Deterioro de las condiciones originales que propiciaron la certificación
- b) La NO OBSERVANCIA del **Reglamento para el uso de marcas IMNC – Certificación de producto**
- c) La FALTA o la NEGACIÓN a realizar auditorías de vigilancia
- d) La existencia de alguna queja hacia su certificado por parte de otras entidades (quejas hacia los clientes certificados por el IMNC), no atendida de manera adecuada.
- f) Por decisión del propio cliente por así convenir a sus intereses.

Cuando el certificado ha sido suspendido, el cliente cuenta con seis meses para resolver los problemas que originaron la suspensión, de lo contrario, previa revisión del Comité de Dictaminación, se procede a cancelar el certificado.

Tanto la suspensión como la cancelación de los certificados del IMNC se hacen públicos por medio del directorio de organizaciones certificadas.

Modificación del alcance del certificado

Si usted decide que el alcance de su certificación debe ser modificado por ser éste mayor o menor, debe notificarlo al IMNC a fin de llevar a cabo las actividades necesarias.

Quejas a clientes certificados por el IMNC

Si el IMNC recibe alguna queja referente a la certificación que ostente el centro ecoturístico, inicia de inmediato la investigación correspondiente.

Quejas y sugerencias

El cliente tiene en todo momento el derecho a interponer quejas o comentarios referentes al servicio prestado por el IMNC, las cuales podrán ser emitidas al teléfono, 55 46 45 46 ext. 6130, o lada sin costo 01 800 201 01 45, al correo electrónico quejas@imnc.org.mx, o en las instalaciones del IMNC en la Ciudad de México. La persona encargada de atenderle le indicará el procedimiento a seguir.

El IMNC se reserva el derecho de llevar a cabo la investigación de inmediato. El IMNC tendrá un plazo no mayor a 10 días hábiles para responder las quejas o comentarios que presenten los interesados.

Se informa al cliente que los gastos generados de investigación, gastos de organismos en tercería u otros gastos, deben ser cubiertos por la parte que resulte ser responsable.

Apelaciones

Los clientes tienen la posibilidad de apelar las decisiones emitidas por el IMNC referente a su certificación. Las apelaciones podrán ser emitidas a la jefatura de gestión y aseguramiento, quien le indicará el procedimiento a seguir, a través del teléfono 55 46 45 46 ext. 6130, o bien al correo electrónico gestion@imnc.org.mx

El IMNC se reserva el derecho de llevar a cabo la investigación de inmediato. El IMNC tendrá un plazo no mayor a 10 días hábiles para responder las apelaciones que presenten los interesados.

Se informa al cliente que los gastos generados de investigación, gastos de organismos en tercería u otros gastos, deben ser cubiertos por la parte que resulte ser responsable.

Publicaciones

El IMNC mantiene actualizada y disponible al público la lista de centros ecoturísticos certificados así como, de las que hayan sido objeto de modificaciones de alcance, retiro o suspensión.

Cambios en los requisitos de certificación

Cuando el IMNC realice cambios en sus requisitos o procedimientos que influyan en su relación con los centros ecoturísticos certificados, se les informará con el tiempo suficiente a fin de que lleven a cabo las adecuaciones necesarias.

II. Responsabilidades del cliente

El IMNC debe asegurarse de que exige al cliente cumplir, por lo menos con lo siguiente:

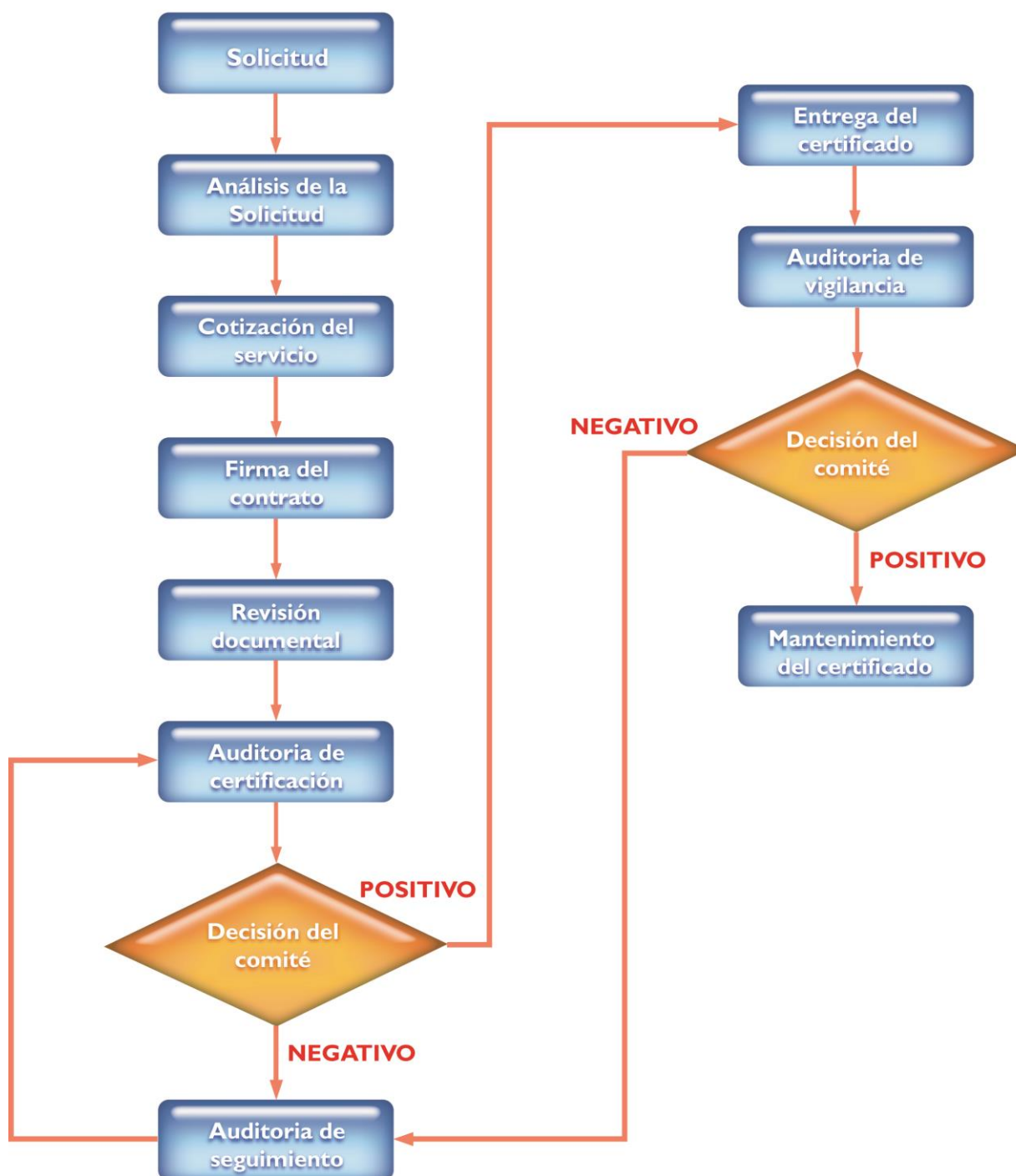
- a) El cliente siempre cumple con los requisitos de certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando los comunica al IMNC.
- b) El Cliente toma las medidas necesarias para:
 1. Realizar la evaluación y la vigilancia, incluyendo las disposiciones para examinar la documentación y los registros, y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal y los subcontratistas del cliente que sean pertinentes.
 2. Investigar las quejas;
 3. La participación de observadores, si es aplicables,
- c) El cliente hace declaraciones sobre la certificación coherente con el alcance de la certificación.
- d) El cliente no utiliza su certificación de producto de manera que ocasione mala reputación para el IMNC y no hace ninguna declaración relacionada con su certificación de producto que el IMNC pueda considerar como engañosa o no autorizada.

- e) Inmediatamente después de suspender, retirar o finalizar la certificación, el cliente deja de utilizarla en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella, y emprende las acciones exigidas por el esquema de certificación (por ejemplo, la devolución de los documentos de certificación) y cualquier otra medida que requiera.
- f) Si el cliente suministra copias de los documentos de certificación a otros, los documentos se deben reproducir en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación;
- g) Al hacer referencia a su certificación del producto en medios de comunicación, tales como documentos, folletos o publicidad, el cliente cumple con los requisitos del IMNC.
- h) El cliente cumple con todos los requisitos que pueda estipular este esquema con relación al uso de marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto.
- i) El cliente conserva un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación y pone tales registros a disposición del organismo de certificación cuando se le solicita, y
 1. Toma las acciones adecuadas con respecto a tales quejas y a las deficiencias que se encuentren en los productos que afectan a la conformidad con los requisitos de certificación.;
 2. Documenta las acciones realizadas
- j) El cliente informa al IMNC, sin retraso, acerca de lo cambios que pueden afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación:

Nota: Los ejemplos de cambios pueden incluir los siguientes:

 - La condición legal, comercial, de organización o de propiedad
 - Organización y gestión (por ejemplo, directivos clave, persona que toma decisiones o personal técnico)
 - Modificaciones físicas
 - Direcciones de contacto y sitios nuevos.
 - Cambios importantes en el sistema de gestión

PROCESO DE CERTIFICACION DE CALIDAD DE CENTROS ECOTURÍSTICOS



El Instituto ofrece a usted respuestas a sus dudas acerca del proceso de certificación de centros ecoturísticos:

Evaluación de Conformidad
01(55) 55464546 ext. 6136

lealarcon@imnc.org.mx
raranda@imnc.org.mx
rgonzalez@imnc.org.mx