

## REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

## MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TURISMO



Microjefe de Venezuela

## DESPACHO DEL MINISTRO- CONSULTORÍA JURÍDICA

NUMERO: 073

CARACAS, 07 AGO 2013

AÑOS 203° y 154°

## RESOLUCIÓN

El Ministro del Poder Popular para el Turismo, en ejercicio de las atribuciones que le confiere los numerales 5° y 6° del artículo 9° del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, en concordancia con los numerales 2 y 19 del artículo 77 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública.

Por cuanto, el turismo es una actividad económica de interés nacional y de utilidad pública, prioritaria para el país en su estrategia de diversificación y desarrollo sostenible y sustentable.

Por cuanto, es necesario promover entre los prestadores de servicios turísticos y el talento humano involucrado directa o indirectamente, en la prestación de sus servicios, la aplicación de un conjunto de medidas técnicas de bajo impacto sobre el ambiente, con la finalidad de preservar los recursos hidrográficos, energéticos y forestales; biodiversidad, las zonas protegidas, la flora, la fauna silvestre y cualquier otra categoría ambiental o cualquier otra zona que determine el Ministerio del Poder Popular para el Turismo, este Despacho,

## RESUELVE

**Artículo Único.** Se ordena la publicación en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, la **Guía Básica de Buena Práctica para la Gestión Ambiental y Organizacional de los Prestadores de Servicios Turísticos.**

Comuníquese y Publíquese  
Por el Ejecutivo Nacional.

ANDRÉS GUILLERMO IZARRA GARCÍA  
MINISTRO DEL PODER POPULAR PARA EL TURISMO

**Guía Básica de Buena Práctica para la Gestión Ambiental y Organizacional de los Prestadores de Servicios Turísticos.**

## ALCANCE

Esta Guía debe ser:

Un instrumento de reflexión y referencia que al adaptarse a la realidad concreta de cada uno de los establecimientos turístico, permita un cambio efectivo y una mejora continua.

Una herramienta de orientación práctica que dirija la formación y comportamiento de las personas que trabajan dentro de la actividad turística hacia la concienciación, empleo y mantenimiento de buenas prácticas ambientales

Una herramienta de apoyo que actúe como punto de partida para la autoevaluación de la operación del establecimiento turístico, con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado.

## BENEFICIOS

- Controla el consumo de recursos, al ahorrarlos y hacer efectivos los procesos productivos.
- Mejora la imagen como prestador de servicios turístico al evidenciar respeto por el ambiente y la comunidad.
- Contribuye a la protección del ambiente, manteniendo los ecosistemas y procurando la concienciación del talento humano que labora dentro del establecimiento.
- Fomenta la participación entre las comunidades locales y el establecimiento de alojamiento turístico.

## OBJETIVO

Promover e incentivar entre los prestadores de servicios de alojamiento turístico y el talento humano involucrado directa e indirectamente en la prestación de sus

servicios, la aplicación de un conjunto de medidas técnicas de bajo impacto sobre el ambiente, con la finalidad de preservar los recursos hidrográficos, energéticos y forestales; biodiversidad, las zonas protegidas, la flora, la fauna silvestre y cualquier otra categoría ambiental o cualquier otra zona que determine el Ministerio del Poder Popular para el Turismo.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Reducir el consumo del agua en las instalaciones del establecimiento de alojamiento turístico.
- Promover medidas para la utilización eficiente de la energía.
- Fomentar la reutilización de los residuos.
- Minimizar los efectos de la contaminación sobre el entorno donde se ubique el establecimiento de alojamiento turístico.
- Fomentar la implementación de acciones relativas a la educación ambiental.
- Mejorar la productividad a través de la aplicación de acciones de planificación.
- Crear conciencia sobre la importancia de la buena gestión del talento humano empleado.
- Mejorar la comunicación y mercadotecnia del establecimiento de alojamiento turístico.
- Favorecer el cumplimiento de requisitos de higiene, seguridad y salud laboral.

## INSTRUCCIONES PARA EL USO DE LA GUÍA DE EN BUENAS PRÁCTICAS

La Guía le permite a la alta gerencia del establecimiento de alojamiento turístico, orientarlos en el camino hacia una operación turística sustentable, a través de una serie de preguntas que le permitirán determinar su nivel de compromiso en la materia de buenas prácticas ambientales y organizacionales. En este sentido, se presentan dos (2) áreas de gestión: **La Ambiental** conformada por siete (7) categorías de análisis.

Para efectos de esta Guía, se estima que en un (1) año el prestador adquiera conciencia sobre estos temas, para lo cual se plantean cuatro (04) autoevaluaciones trimestrales, cuyo resultado será verificado por el personal técnico que labora en el Ministerio del Poder Popular para el Turismo.

**Tabla 1. Áreas de Gestión y Categorías de Análisis de la Guía de Autoevaluación en Buenas Prácticas.**

GESTIÓN AMBIENTAL		GESTIÓN ORGANIZACIONAL	
CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	VALOR MÁXIMO	CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	VALOR MÁXIMO
Manejo del recurso agua	9	Políticas y planes	6
Consumo de energía	15	Recursos humanos	11
Manejo de residuos	7	Comunicación y mercadotecnia	8
Control de la contaminación	10	Manejo de productos de alimentos y bebidas	7
Información y educación ambiental	7	Higiene y mantenimiento	9
Conservación de la flora y fauna	6	Seguridad	12
Respeto a la cultura local	5	Responsabilidad social y empresarial	11
		Satisfacción del turista	7
<b>TOTAL "A"</b>	<b>59</b>	<b>TOTAL "B"</b>	<b>71</b>

## TOTAL DE VALORACIÓN

**TOTAL "A" + "B" 130**

Las orientaciones en Buenas Prácticas que se plasman en la presente Guía, le permitirán al establecimiento desarrollar un conjunto de medidas técnicas y organizativas aplicables al prestador de servicios de alojamiento turístico, con el fin de mejorar la eficiencia de la operación turística.

## ¿CÓMO AUTOEVALUARSE?

Los valores numéricos a utilizar en la autoevaluación en cada categoría de análisis por áreas de gestión, será uno (1) como afirmación de cumplimiento y cero (0) por no cumplimiento, los cuales se totalizarán al final de cada evaluación trimestral.

VALOR	
SÍ	1
NO	0

EJEMPLO:

MANEJO DEL RECURSO AGUA		TRIMESTRE			
G E S T I O N	A U T O E V A L U A C I O N	1 2 3 4			
		1			
		2			
		3			
	¿Existen medidores para el control del consumo de agua potable?	1			
	¿Existen registros escritos de consumo de agua?	0			
	¿Conoce cuál es la distribución del consumo de agua entre las diversas actividades o áreas diferenciadas de su empresa (servicios, cocina, limpieza, entre otros)?	1			
TOTAL		2			

La totalización de las categorías de análisis serán trasladadas a una TABLA DE RESULTADOS DEL PRESTADOR; que darán la valoración final para cada gestión.

## TABLAS DE RESULTADOS DEL PRESTADOR

Tabla 2. Resultados de la Gestión Ambiental.

(A) GESTIÓN AMBIENTAL		TRIMESTRES			
		1	2	3	4
MANEJO DEL RECURSO AGUA		2			
CONSUMO DE ENERGÍA		5			
MANEJO DE RESIDUOS		6			
CONTROL DE LA CONTAMINACIÓN		8			
INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN AMBIENTAL		9			
CONSERVACIÓN DE LA FLORA Y FAUNA		11			
RESPECTO A LA CULTURA LOCAL		4			
TOTAL "A"		45			

Tabla 3. Resultados de la Gestión Organizacional.

(B) GESTIÓN ORGANIZACIONAL		TRIMESTRES			
		1	2	3	4
POLÍTICAS Y PLANES		1			
RECURSOS HUMANOS		5			
COMUNICACIÓN Y MERCADOTECNIA		6			
MANEJO DE PRODUCTOS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS		7			
HIGIENE Y MANTENIMIENTO		9			
SEGURIDAD		11			
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL		4			
SATISFACCIÓN DEL TURISTA		5			
TOTAL "B"		48			

Los valores obtenidos por cada gestión (A: Gestión Ambiental y B: Gestión Organizacional), se sumarán.

TOTAL DE TRIMESTRAL  
(A) + (B) 93

El resultado obtenido en cada trimestre, dará a conocer al prestador de servicio su ubicación en la tabla de Escala de Valoración, para saber su nivel de compromiso con la gestión ambiental y organizacional de su actividad.

Tabla 4 Nivel de Compromiso del Establecimiento de Alojamiento Turístico en Buenas Prácticas Ambientales y Organizacionales, según la siguiente escala de valoración:

ESCALA DE VALORACIÓN	
1 - 32	INICIADO
33 - 65	COMPROMETIDO
66 - 98	AVANZADO
99 - 130	CONSOLIDADO



Una vez obtenido el resultado y ubicado su nivel de compromiso con la gestión ambiental y organizacional, el establecimiento de alojamiento turístico tendrá la posibilidad de plasmar las posibles acciones para la mejora y seguimiento de las buenas prácticas, para ello se sugiere la siguiente tabla:

La Guía Básica de Buena Práctica para la Gestión Ambiental de los Prestadores de Servicios Turísticos, establecerá sugerencias de acciones que deberán realizar los Prestadores de Servicios Turísticos para las mejoras y seguimientos de buenas prácticas.

Tabla 5. Modelo de Identificación de acciones.

TRIMESTRES	ÁREA DE GESTIÓN	CATEGORÍA DE ANÁLISIS	ESTADO ACTUAL	ACCIONES
I	Gestión Ambiental	Manejo del Recurso Agua	- No se registran por escrito los consumos de agua. - No se recicla el agua para su reutilización.	- Incluir dentro de las funciones del personal de mantenimiento el registro de consumo mensual del agua. - Crear o diseñar un modelo para llevar el registro mensual del consumo de agua. - Diseñar un plan para reciclar el agua consumida y reutilizarla para el riego de las áreas verdes.
		Consumo de energía	- Se desconoce el consumo de energía según cada área del establecimiento.	- Diseñar y poner en práctica una estrategia que permita determinar el consumo de energía por cada área del establecimiento.
	Gestión Organizacional	Satisfacción del Turista	- No contamos con una persona responsable del control de la calidad.	- Evaluar la posibilidad de contratar a una persona con conocimiento en la materia o capacitar a uno de los trabajadores para que asuma esta responsabilidad.
		Manejo del Recurso Agua	- No se recicla el agua para su reutilización.	- Diseñar un plan para reciclar el agua consumida y reutilizarla para el riego de las áreas verdes.
II	Gestión Ambiental	Manejo del Recurso Agua	- No se recicla el agua para su reutilización.	- Diseñar un plan para reciclar el agua consumida y reutilizarla para el riego de las áreas verdes.
		Consumo de energía	- Se desconoce el consumo de energía según cada área del establecimiento.	- Diseñar y poner en práctica una estrategia que permita determinar el consumo de energía por cada área del establecimiento.
	Gestión Organizacional	Satisfacción del Turista	- No contamos con una persona responsable del control de la calidad.	- Evaluar la posibilidad de contratar a una persona con conocimiento en la materia o capacitar a uno de los trabajadores para que asuma esta responsabilidad.
		Manejo del Recurso Agua	- No se recicla el agua para su reutilización.	- Diseñar un plan para reciclar el agua consumida y reutilizarla para el riego de las áreas verdes.
III	Gestión Ambiental	Manejo del Recurso Agua	- No se recicla el agua para su reutilización.	- Diseñar un plan para reciclar el agua consumida y reutilizarla para el riego de las áreas verdes.
		Consumo de energía	- Se desconoce el consumo de energía según cada área del establecimiento.	- Diseñar y poner en práctica una estrategia que permita determinar el consumo de energía por cada área del establecimiento.
	Gestión Organizacional	Satisfacción del Turista	- No contamos con una persona responsable del control de la calidad.	- Evaluar la posibilidad de contratar a una persona con conocimiento en la materia o capacitar a uno de los trabajadores para que asuma esta responsabilidad.
		Manejo del Recurso Agua	- No se recicla el agua para su reutilización.	- Diseñar un plan para reciclar el agua consumida y reutilizarla para el riego de las áreas verdes.
IV	Gestión Ambiental	Manejo del Recurso Agua	- No se recicla el agua para su reutilización.	- Diseñar un plan para reciclar el agua consumida y reutilizarla para el riego de las áreas verdes.
		Consumo de energía	- Se desconoce el consumo de energía según cada área del establecimiento.	- Diseñar y poner en práctica una estrategia que permita determinar el consumo de energía por cada área del establecimiento.
	Gestión Organizacional	Satisfacción del Turista	- No contamos con una persona responsable del control de la calidad.	- Evaluar la posibilidad de contratar a una persona con conocimiento en la materia o capacitar a uno de los trabajadores para que asuma esta responsabilidad.
		Manejo del Recurso Agua	- No se recicla el agua para su reutilización.	- Diseñar un plan para reciclar el agua consumida y reutilizarla para el riego de las áreas verdes.

## Leyenda:

Trimestres: Hace referencia a los cuatro trimestres para la autoevaluación.  
Área de gestión: Se refiere a los dos elementos que engloba la Guía de Autoevaluación en Buenas Prácticas (gestión ambiental y gestión organizacional).  
Categorías de análisis: Son cada uno de los componentes de las áreas de gestión.  
Estado actual: En este renglón se describen todas las respuestas valoradas con cero (0), producto de la autoevaluación que se realizó por cada categoría de análisis.  
Acciones: Guarda relación con las labores u operaciones que el establecimiento aplicaría para alcanzar mejoras en buenas prácticas ambientales y organizacionales.

Identificadas las posibles acciones, se establece el plan de mejoras, el cual le permitirá al establecimiento de alojamiento turístico identificar los proyectos o acciones que podrá implementar para mejorar su desempeño en cuanto a la gestión ambiental u organizacional del establecimiento, así como el lapso de programación y la unidad responsable de su ejecución, para ello se sugiere la siguiente tabla:

Tabla 6. Modelo de Plan de Mejoras.

PLAN DE MEJORAS		LAPSO DE PROGRAMACIÓN				Unidad Responsable
Área de Gestión	Categorías de análisis	Acciones	Prioridad (1-3)	Mensual	Trimestral	
		- Incluir dentro de las funciones del personal de mantenimiento el registro de consumo mensual del agua.	2			Mantenimiento

Manejo del Recurso Agua	Consumo mensual del agua	1	Generala General
Gestión Ambiental	Crear o diseñar un modelo para llevar el registro mensual del consumo de agua.	2	Generala General y Mantenimiento
Consumo de energía	Diseñar un plan para reducir el agua consumida y modificar el pago de las áreas verdes.	2	Generala General y Mantenimiento
Gestión Organizacional	Diseñar y poner en práctica una estrategia que permita determinar el consumo de energía por cada área del establecimiento.	3	Generala General
	Evaluar la posibilidad de contratar a una persona con conocimiento en la materia o capacitar a uno de los trabajadores para que asuma esta responsabilidad.		

NOTA: La prioridad va de uno (1) a tres (3) considerando sus posibilidades de acción ante la mejora propuesta, siendo uno el valor de mayor importancia y tres el menos prioritario.

Finalmente, el establecimiento de alojamiento turístico, a los fines de comparar su evolución en el desarrollo de buenas prácticas ambientales y organizacionales, puede reflejar los resultados obtenidos en una tabla de Seguimiento de Gestión para que pueda visualizar su progreso trimestralmente y cómo ha impulsado la mejora en su establecimiento durante el año de aplicación, pudiendo establecer comparaciones cada año.

Tabla 7. Modelo de seguimiento de gestión.

Año	Trimestre	Total "A"	Total "B"	Total General
	1			
	2			
	3			
	4			
	PROMEDIO TOTAL DEL AÑO*			

NOTA: El promedio total del año se obtiene sumando los cuatro (4) trimestres y dividiéndolo entre cuatro (4).

La categorías de análisis de la gestión ambiental y su tabla de evaluación serán considerada en la evaluación de categorización de los establecimientos turísticos en los términos que establezcan la Resolución respectiva.

De igual manera la evaluación de la Gestión ambiental en los términos establecidos en la Guía Básica servirá de base para optar al incentivo de corresponsabilidad social, establecida en los artículos 28 y 29 de la Ley de Crédito para el Sector Turismo.

Cualquier otra información adicional para la aplicación de la presente guía, estará disponible en físico en la propia sede del Ministerio del Poder Popular para el Turismo y en su página Web.

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA EL TURISMO  
DESPACHO DEL MINISTRO-OFICINA DE CONSULTORÍA JURÍDICA

NUMERO 074

CARACAS, 07 DE AGOSTO DE 2013

AÑOS 203\* y 154\*

RESOLUCIÓN

El Ministro del Poder Popular para el Turismo, en ejercicio de las atribuciones que le confieren los numerales 5° y 6° del artículo 9 del Decreto N° 9.044 con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Turismo, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39.955 de fecha 29 de junio de 2012 y lo establecido en el numeral 19 del artículo 77 del Decreto N° 5.890 con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública, publicado en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5.889 Extraordinario de fecha 31 de julio 2008, en concordancia con los artículos 11 y 13 del Decreto N° 3.094 de fecha 9 de diciembre de 1998 mediante el cual se dicta el Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Turismo sobre Establecimientos de Alojamiento Turístico, publicado en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 36.607 de fecha 21 de diciembre de 1998, este Despacho,

RESUELVE,

Artículo 1°. La presente Resolución tiene por objeto establecer las condiciones que deben cumplir los establecimientos de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, para optar a una categoría, tomando como principio la salvaguarda e integridad física de los turistas, visitantes, trabajadoras, trabajadores y del entorno del establecimiento, a fin de garantizar la calidad del servicio prestado.

Artículo 2°. Los establecimientos de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, que presenten construcciones de valor patrimonial declarado por el ente competente, a los efectos de la categorización, se considerarán de forma especial para el cumplimiento de los requisitos y requerimientos de características constructivas y de servicios, con el fin de salvaguardar la estructura física y su valor patrimonial.

Artículo 3°. Dentro de los establecimientos de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo con valor patrimonial, se contemplan aquellos que:

1. Se ubiquen dentro de espacios naturales protegidos a los cuales les apliquen normas específicas de construcción.
2. Ofrezcan servicio de alojamiento turístico en construcciones que posean valor patrimonial (natural o cultural).
3. Se encuentren funcionando en edificaciones construidas previamente a la aplicación de esta norma y cuya posibilidad de remodelación y ampliación esté comprometido.

En cualquiera de los casos anteriores, el establecimiento de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, debe cumplir con una evaluación previa por parte del Ministerio del Poder Popular para el Turismo para el otorgamiento de la categoría correspondiente.

Artículo 4°. Los requisitos de construcción, medidas de seguridad industrial y otros elementos técnicos contenidos en normativas vigentes que incidan de manera directa o indirecta en la prestación del servicio de alojamiento turístico, son considerados para la aplicación de la presente Resolución.

Artículo 5°. Los establecimientos que se encuentren construidos antes de la entrada en vigencia de la presente Resolución, exceptuando aquellos establecidos en el artículo 2°, deben de igual forma cumplir con todos los requerimientos aquí establecidos, y en los casos de no cumplir con los índices arquitectónicos, deberán solicitar ante el Ministerio del Poder Popular para el Turismo, una consulta técnica para su adecuación, sin detrimento de la prestación de los demás servicios suministrados por el establecimiento.

Artículo 6°. La categorización de los establecimientos de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo se realiza a través de un proceso administrativo que permite medir la calidad y cantidad de servicios que ofrecen a los turistas y visitantes y cualquier otra consideración que establezca el Ministerio del Poder Popular para el Turismo.

Artículo 7°. A los efectos previstos en la presente Resolución, se entiende por:

1. **Apariencia:** Está relacionada con la decoración de una zona en general o un elemento en particular, con la cualidad de ser agradable a la vista, armonizar con el conjunto y adecuarse al nivel, ubicación geográfica y uso del establecimiento.
2. **Entorno inmediato:** Área que vincula el establecimiento de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo con el ambiente inmediato exterior, bien sea éste de índole urbano o rural, cuyo radio de alcance estará en función de la superficie que el establecimiento ocupe dentro del ambiente, pudiendo abarcar todas o algunas de las siguientes áreas: frente, lateral (es) o posterior.
3. **Funcionalidad:** Se refiere a la eficiencia y adecuación de las áreas, muebles, enseres y equipos que presta el establecimiento de alojamiento tipo Posada de Turismo para la prestación de sus servicios.
4. **Capacidad de alojamiento:** Medida o número dado por la cantidad y ocupación máxima del establecimiento de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, considerado en relación a la dimensión de la unidad habitacional.
5. **Capacidad de ocupación por habitación:** Cantidad máxima de huéspedes que se pueden alojar en una habitación.
6. **Gestión de calidad:** Comprende las estrategias y métodos organizativos del establecimiento de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo, a fin de mejorar continuamente la eficacia y eficiencia de la gestión organizativa.
7. **Habitación sencilla:** Unidad habitacional dotada por una (1) cama para ocupación individual.
8. **Habitación doble:** Unidad habitacional dotada por dos (2) camas para ocupación individual o una (1) cama para ocupación doble.
9. **Habitación múltiple:** Unidad habitacional dotada por tres (3) o más camas para la ocupación múltiple.
10. **Instrumentos administrativos:** Comprenden los sistemas, estructuras y procedimientos de trabajo que apoyan el quehacer de las dependencias o divisiones del establecimiento de alojamiento turístico tipo Posada de Turismo.
11. **Instructivo técnico:**
12. **Localización:** Especificación del lugar donde se encuentra situado el establecimiento de alojamiento tipo Posada de Turismo.