OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El propósito de este documento es dar a conocer al usuario del esquema de certificación, los requisitos para otorgar, mantener, ampliar, reducir, suspender y retirar la certificación a las Organizaciones Ecoturísticas, con base en las disposiciones que establece la NMX-AA-133-SCFI-2013 (Requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo).

Este documento aplica para aquellas organizaciones que han adoptado las prácticas establecidas en la norma NMX-AA-133-SCFI-2013, que se encuentran en cualquiera de las siguientes situaciones: en proceso de certificación, certificadas, suspendidas y/o canceladas.

REFERENCIAS NORMATIVAS

La consulta de los siguientes documentos es importante para la aplicación de este documento. Para las referencias fechadas, solo la edición citada aplica. Para las referencias no fechadas, la última edición del documento de referencia aplica.

NMX-AA-133-SCFI-2013: Requisitos y especificaciones de sustentabilidad del ecoturismo.

ISO/ IEC 17065/NMX-EC-17065-IMNC-Evaluación de la Conformidad-Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios.

RPPr01 "Reglamento para el Uso de Marcas", documento propiedad del IMEEC

PRE01 Decisión de Certificación

DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones:

Centro ecoturístico
Es aquel lugar en donde se desarrollan actividades o bien sus instalaciones son acordes al turismo de naturaleza, en donde la motivación principal de los turistas sea la observación y apreciación de esa naturaleza o de las culturas tradicionales dominantes en las zonas naturales.

Cliente
Organización o persona responsable que recibe o solicita los servicios de certificación de un producto ecoturístico.
EJEMPLO: Consumidor, usuario final, minorista, beneficiario y comprador del servicio ecoturístico.

Ciclo de evaluación de ecoturismo
Etapas de evaluación que se llevan acabo durante los cuatro años de vigencia del certificado, las cuales comprenden; certificación, vigilancia y recertificación.

NOTA: En ocasiones el ciclo al que se hace referencia, está compuesto por etapas de suspensión, seguimiento y cancelación, lo anterior derivado de incumplimiento a los requisitos en las Condiciones.

Comité Auxiliar de Equidad y Transparencia (CAET)
Órgano auxiliar con representación multisectorial, conformado para apoyar la operación del IMEEC, el cual tiene la responsabilidad de verificar que el proceso de certificación se ejecute de manera transparente, imparcial y objetiva.

Decisión de Certificación
Toma de decisión de certificación de otorgamiento, rechazo, ampliación, reducción del alcance, suspensión, o restauración, cancelación o renovación de la certificación o mantenimiento en caso de que sea aplicable..

Revisor Técnico
Persona con la competencia técnica para llevar a cabo la revisión técnica de un expediente y tomar la decisión de certificación con base en la evidencia objetiva y proveer imparcialidad, el Revisor Técnico no debe haber participado en el proceso de auditoría.

Dictamen
Registro entregable que contiene los resultados de la evaluación, tras considerar las evidencias presentadas en el expediente del servicio.

NOTA 1: El resultado puede ser positivo, negativo o seguimiento según se considere con apego a los documentos de referencia.
NOTA 2: El dictamen es emitido en función de la Decisión de Certificación.
NOTA 3: El dictamen sirve como base para la emisión del certificado.
NOTA 4: El dictamen forma parte de los entregables del proceso de evaluación.

Evaluación de ecoturismo
Es una evaluación que se basa en un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva, con el fin de obtener el grado en que se cumplen los criterios de evaluación.

El proceso de evaluación se refiere al cumplimiento de los requisitos establecidos por la norma mexicana NMX-AA-133-SCFI-2013.

Evaluación en sitio
Es la visita del grupo de evaluadores al Centro Ecoturístico para verificar que esta cumpla con los requisitos establecidos en la norma de referencia es de común acuerdo, entre el solicitante de la certificación y el IMEEC, estableciendo las fechas para la evaluación.

Evaluación de vigilancia
La Evaluación de Vigilancia se efectúa a los 24 meses posteriores a la Certificación inicial o Renovación, el objetivo es confirmar que se mantienen las Condiciones con las cuales se otorgó la certificación y asegurar que se conserva el uso responsable de la marca del IMEEC.

Evaluación de seguimiento
Evaluación que se realiza cuando el Centro Ecoturístico no ha cubierto los requisitos necesarios para obtener y/o mantener la certificación. Su objetivo es confirmar que el Centro Ecoturístico ha efectuado las acciones necesarias para solucionar los incumplimientos detectados en una evaluación previa por el equipo evaluador.

Experto (a) técnico
Es la persona que cuenta con conocimientos y experiencia especifica en una o más áreas técnicas, que participa en el proceso de evaluación, en la revisión de las actividades técnicas de acuerdo al alcance del servicio de certificación o verificación. El (la) experto (a) técnico (a), debe informar al evaluador (a) líder, sobre los hallazgos y conclusiones de los requisitos evaluados con la intensión que él (la) evaluador (a) líder emita un juicio sobre la conformidad o no conformidad con estos requisitos, con base a la evidencia objetiva aportada.

Equipo auditor (evaluación de la conformidad)
Uno o más auditores que llevan a cabo una evaluación, con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

NOTA 1: A un auditor del equipo se le designa como líder de este.
NOTA 2: El equipo auditor puede incluir auditores en formación.

Modalidades y niveles de la certificación NMX-AA-133-SCFI-2013
Modalidad se refiere al alcance de la certificación del centro ecoturístico.

Modalidad 1: Instalaciones o
Modalidad 2: Actividades o
Modalidad 3: Instalaciones y actividades

Se denominan niveles al porcentaje de cumplimiento de los requisitos de la norma, por lo que el esquema contempla dos tipos de niveles.

Nivel 1: Cumplimiento de los requisitos generales con un puntaje mayor o igual a 45, de las instalaciones del Centro Ecoturístico con un puntaje mayor o igual a 70 y en las actividades ecoturísticas con un puntaje mayor o igual a 47.
Nivel II: Cumplimiento de los requisitos generales con un puntaje mayor o igual a 55, de las instalaciones del Centro Ecoturístico con un puntaje mayor o igual a 80 y en las actividades ecoturísticas con un puntaje mayor o igual a 57.

Para la ponderación modificada se toma en cuenta el valor total aplicable, es decir en casos de aquellos numerales que sean evaluados como NA (No Aplica) se considera el total de los puntos aplicables menos el puntaje de aquellos evaluados con ésta calificación.

Ej. Para actividades del Centro Ecoturístico el total son 57 puntos, sin embargo debido a que el centro no desempeña actividades acuáticas, el numeral 7.4 no le aplica, éste con valor de 13 puntos, por lo tanto el total aplicable para las actividades es de 44 puntos.

Para establecer el nivel alcanzado una vez utilizando la ponderación modificada se utiliza la siguiente tabla de equivalencias.

Tabla 1 Tabla de equivalencias

CAPÍTULOS	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL OBTENIDO
GENERALES	45	55	Y1
INSTALACIONES	70	80	Y2
ACTIVIDADES	47	57	Y3
CAPÍTULOS	**PORCENTAJE NIVEL 1**	**PORCENTAJE NIVEL 2**	**PORCENTAJE NIVEL OBTENIDO**
GENERALES	82	100%	X1
INSTALACIONES	88	100%	X2
ACTIVIDADES	82	100%	X3

Para el porcentaje del nivel obtenido equiparable con el porcentaje del nivel 1 o nivel 2 se realiza con la siguiente ecuación:

$$Xn = \frac{Yn}{Capítulo\ n} * 100$$

Donde:
Xn: Porcentaje de nivel obtenido para el capítulo correspondiente
Yn: Nivel obtenido para el capítulo correspondiente

Capítulo n: Capítulo correspondiente

Modalidad se refiere a casos en que las Organizaciones cuentan parcialmente con actividades e instalaciones.

Modalidad 1: El Centro Ecoturístico sólo cuenta con las actividades relacionadas al ecoturismo.
Modalidad 2: El Centro Ecoturístico sólo cuenta con las instalaciones ecoturísticas y no desarrollan actividades relacionadas.
Modalidad 3: El Centro Ecoturístico cuenta con las instalaciones ecoturísticas y actividades relacionadas al ecoturismo.

Sitio
Un sitio es una ubicación permanente donde el Centro Ecoturístico lleva a cabo un trabajo o un servicio ecoturístico.

Solicitud de prórroga
Petición manifestada por el cliente, documentada y entregada en un plazo determinado con la finalidad de ampliar el periodo para dar cumplimiento a las Condiciones de Certificación originalmente pactadas, se contemplan dos modalidades;

Solicitud de prórroga para las visitas de evaluación: El plazo solicitado no podrá sobrepasar de los 30 días naturales, a partir de la fecha en que se encuentra programado el servicio.

NOTA: La petición expresa debe considerar motivos de causa de fuerza mayor, de otra manera no podrán ser considerados por el revisor técnico ni para la Decisión de Certificación.

Auditor (Evaluación de la Conformidad)
Persona que lleva a cabo la auditoría, realiza todas y cada una de las actividades relacionadas con la medición, comprobación de una o más características de un elemento y confronta los resultados con los requisitos especificados, a fin de establecer el logro de la conformidad para cada una de estas características. "En general, se puede entender que esta persona es un (a) auditor(a) que tiene conocimientos adicionales a los requeridos para realizar auditorías a los sistemas, personas, productos o procesos.

Auditor de Producto (APRO)
Es él (la) auditor (a) validado para auditar alguno de los esquemas de Producto siguientes: Turismo, Igualdad Laboral y Producto Industrial.

Auditor en formación
Es la persona que se encuentra en el desarrollo de competencias bajo la supervisión de un APRO o APRO Líder validado.

Auditor de Producto Líder (APRO)
Auditor validado de Producto, designado para planificar, organizar y dirigir una auditoría/evaluación, entiéndase Auditor Líder.

Testificación
Actividad que permite confirmar el nivel de desempeño y conductas de los Auditores en evaluación de la conformidad durante una evaluación en sitio y solamente aplica para los Auditores en evaluación de la conformidad del Organismo de Certificación.

Testificador
Persona con la competencia necesaria para evaluar el desempeño de los Auditores.

CRITERIOS DE ACEPTACIÓN

Todas las organizaciones que hayan decidido implementar los requisitos definidos en la NMX-AA-133-SCFI-2013 y que aspiren a obtener su certificación con el IMEEC, deberán conocer previo a iniciar el proceso las disposiciones descritas en estas Condiciones. Una vez aceptadas dichas condiciones, se deberá notificar al IMEEC por escrito.

El IMEEC cuenta con el procedimiento de Decisión de Certificación, el cual garantiza que se lleva a cabo mediante los principios de objetividad e imparcialidad. La Decisión de Certificación por medio del Revisor Técnico, tiene la facultad de emitir las sanciones correspondientes en caso de que el Centro Ecoturístico no muestre cumplimiento a lo descrito en estas Condiciones de certificación.

Cuando el Organismo de Acreditación (entidad mexicana de acreditación); requiera confirmar que el proceso de evaluación se ha desempeñado con apego a las Condiciones de certificación en sitio, el IMEEC tiene la responsabilidad de programar una evaluación de testificación. El IMEEC podrá solicitar al Centro Ecoturístico certificado dar las facilidades para llevar a cabo una evaluación de testificación requerida por la ema.

Cuando existan actualizaciones a este documento debido a las modificaciones totales o parciales, el Centro Ecoturístico certificado está obligado a cumplir con las Condiciones de certificación vigentes que previamente el IMEEC le hará de su conocimiento.

Debe existir documentación contractual vigente entre la organización y el IMEEC. La cotización en algunas circunstancias es equivalente a un acuerdo contractual.

El equipo auditor asignado para la realización de su auditoría NO es responsable de la Decisión de la certificación de la organización, no así del mantenimiento en el caso de las Vigilancias. En tal caso se delega la responsabilidad al auditor líder. El IMEEC debe notificar de cualquier cambio en estas condiciones de certificación a las organizaciones. El IMEEC debe verificar que cada organización certificada realice los ajustes necesarios en sus requisitos generales, actividades e instalaciones en el tiempo que para tal fin se establezca.

El IMEEC es responsable de la confidencialidad de la información obtenida o creada durante el desempeño de la auditoría. El IMEEC dará aviso anticipado a la Organización acerca de la información confidencial que pretenda poner a disposición del público o de cualquier autoridad.

La organización debe permitir que el equipo auditor del IMEEC se acompañe de personal de la entidad mexicana de acreditación o del mismo IMEEC para que testifique el desempeño y la competencia técnica de los auditores del IMEEC.

El IMEEC generará un acervo fotográfico para respaldar las condiciones y circunstancias relevantes y relativas a la certificación.

ESPECIFICACIÓN

Cualquier incumplimiento establecido en este apartado, es motivo de un señalamiento lo cual puede influir en la Decisión de Certificación relacionada a las actividades de otorgamiento, mantenimiento, suspensión o cancelación de la certificación.

Que el cliente haya firmado y cumpla los requisitos establecidos en el contrato; para el caso del sector público el contrato se hará en los términos que define la legislación vigente, siempre que no se incumpla ninguna condición técnica señalada en este documento. En algunos casos la cotización se establece como contrato único y no se requiere de contrato adicional con otros términos legales.

Condiciones para otorgar la certificación

Son Condiciones generales para otorgar el certificado, que el Centro Ecoturístico aspirante cumpla con lo siguiente:

- Demuestre haber implementado los requisitos establecidos en la NMX-AA-133-SCFI-2013.
- Demuestre el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la naturaleza de las prácticas establecidas en la NMX-AA-133-SCFI-2013.
- Muestre cumplimiento a lo establecido en el Reglamento para el Uso de Marca del IMEEC, el cual indica de qué manera el Centro Ecoturístico puede hacer un uso responsable de la marca propiedad de IMEEC.
- Cubra los pagos correspondientes a la prestación del servicio.
- Se encuentra libre de cualquier procedimiento de carácter administrativo, penal o legal alguno, que a su juicio del IMEEC ponga en riesgo de manera directa o indirecta el otorgamiento, uso o aprovechamiento de la certificación.
- Como resultado de la evaluación en sitio por parte del equipo auditor se pueden obtener resultados de Conformidad o No Conformidad. En el caso de las No Conformidades detectadas y descritas en su Informe de evaluación, su atención deberá efectuarse en un plazo no mayor a 60 días naturales, de no efectuarse en el plazo indicado se considera un incumplimiento a estas Condiciones y será tomado en cuenta para la Decisión de la Certificación.
- Proporcione acceso a todos los registros, manuales, procedimientos, instalaciones y demás información que sirva para constatar el cumplimiento

NOTA 1: El Centro Ecoturístico debe considerar que dentro del plazo de los 60 días naturales se incluyen las actividades de revisión de las evidencias para la atención a las No Conformidades por parte del Auditor Líder y la elaboración del Informe Complementario.

NOTA 2: Se sugiere que el Centro Ecoturístico atienda las No Conformidades detectadas, en un plazo de 30 días con la finalidad de dar cumplimiento a las actividades señaladas en la Nota 1 y de esta manera no exceder el plazo de los 60 días naturales señalados.

NOTA 3: El Revisor Técnico con base en el procedimiento de Decisión de Certificación será la instancia responsable de la decisión acerca si un Centro Ecoturístico cuenta con las Condiciones para ser certificada o no. El equipo auditor no forma parte de la decisión de otorgar la certificación, lo anterior, con la finalidad de mantener la imparcialidad del proceso.

Condiciones para mantener la certificación

El Centro Ecoturístico debe aceptar llevar a cabo la evaluación de vigilancia y la entrega de informes anuales (formato libre) con la finalidad de mantener su certificación vigente. Durante el ciclo de certificación de 4 años se llevarán a cabo una visita de vigilancia y se entregarán dos informes anuales de la siguiente forma:

- La evaluación de vigilancia se llevará a cabo a los 24 meses posteriores a que se haya efectuado la evaluación Inicial a partir del último día de evaluación en sitio.
- Demuestre haber implementado las Oportunidades de Mejora detectadas en la evaluación anterior.
- Envíe la información adicional que el Revisor Técnico con base en el procedimiento de Decisión de Certificación requiera a fin de solventar las no conformidades.
- Los informes anuales deberán enviase en los meses 12 y 36 posteriores a la Certificación inicial. Dichos informes deben contener las especificaciones de calendarios de registros y recorridos (numeral 5.2.1.6), registro de medición de turistas (numeral 5.2.2.2), registro de quejas y sugerencias (numeral 5.2.2.3), facturas recibos y/o contratos de la adquisición regional de insumos (numeral 5.2.3.3.3), evidencias de capacitación del personal sobre conservación y protección ambiental (numeral 5.2.4.2.1) acciones de acción ambiental dirigidas a la comunidad (numeral 5.2.4.2.3), evidencias de acciones de buenas prácticas ambientales (5.2.4.2.4) comprobantes de compras de productos ambientalmente responsables (numeral 6.2.5), de productos biodegradable para venta al turista (6.2.5.4), registros de compras de productos empacados individualmente (5.2.5.5), convenios, acuerdos o recibos de compra a productores locales (5.2.5.6).

La ***Renovación*** (recertificación) se llevará a cabo 48 meses posteriores a la Certificación inicial y requiere ser solicitada por escrito.

Para el Centro Ecoturístico que haya excedido el plazo de los 12 y 36 meses sin haber enviado sus informes anuales, o 24 meses sin haber realizado su visita de vigilancia, el Revisor Técnico con base en el procedimiento de Decisión de Certificación procederá a definir la sanción correspondiente (apartado 5.6 de las presentes Condiciones).

NOTA: Es responsabilidad del IMEEC asegurar que el Centro Ecoturístico se encuentra operando bajo las Condiciones originales en las cuales se otorgó la certificación.

Son Condiciones generales para mantener el certificado, que el Centro Ecoturístico:

- Demuestre que mantiene y/o se ha mejorado el nivel de implementación original con respecto a los requisitos establecidos en la norma NMX-AA-133-SCFI-2013.
- Demuestre el mantenimiento de cumplimiento a los requisitos legales y reglamentarios aplicables a la naturaleza de las prácticas establecidas en la norma NMX-AA-133-SCFI-2013.
- Muestre cumplimiento a lo establecido en el Reglamento para el Uso de Marca.
- Cubra los pagos correspondientes a la prestación del servicio.
- Cumplir con los periodos para la actualización o transición de sus requisitos generales, actividades e instalaciones en función de las modificaciones a la norma de referencia así como de cualquier otro requisito que el IMEEC establezca.

Si durante la evaluación de Vigilancia, el Centro Ecoturístico certificado presenta No Conformidades, éstas deben ser atendidas conforme a lo establecido en las condiciones generales para otorgar la cerficación

El Centro Ecoturístico certificado debe notificar al personal del IMEEC cualquier cambio que afecte las Condiciones de certificación en las que le fue otorgado el certificado. Los cambios que deben notificarse son: actualización de domicilio, teléfonos, correo electrónico, ajustes en la razón social, actualización de los datos de los representantes legales, cuestiones de daños a infraestructura por fenómenos hidrometeorológicos u otros, cambios, sustituciones y cancelaciones de actividades, así como el personal de contacto.

La organización del producto certificado debe notificar a la brevedad , cualquiera de los cambios antes mencionados, para que el IMEEC evalúe la necesidad de programar una visita.

El Centro Ecoturístico está obligado a cumplir con las obligaciones y responsabilidades pactadas en la cotización, contrato acordado por ambas partes y las condiciones de certificación de ecoturismo.

Cuando la Organización certificada desee suministrar copias de su certificado a terceros puede solicitar copias originales autógrafas al IMEEC.

La Organización está obligada a guardar un registro de todas las quejas y denuncias emitidas.

Condiciones para ampliar/reducir el alcance de la Certificación

El Centro Ecoturístico certificado podrá ajustar el alcance de la certificación de acuerdo a sus necesidades de desempeño. La modificación al alcance implica:

a) Ampliación. Consiste en la decisión del Centro Ecoturístico para incorporar nuevas instalaciones y/o actividades de la certificación.
b) Reducción: Consiste en la decisión del Centro Ecoturístico para eliminar instalaciones y/o actividades de la certificación.

El Centro Ecoturístico interesado en ampliar o reducir su alcance deberá detallarlo por escrito en la solicitud correspondiente. El IMEEC tiene la obligación de verificar la conformidad y coherencia de la ampliación o reducción con el fin de mantener la Certificación.

La ampliación/reducción podrá ejecutarse en conjunto con la evaluación de vigilancia o a través de una evaluación independiente programada específicamente para este fin.

La ampliación/reducción de un nuevo alcance modifica lo establecido en el certificado. Por lo tanto el IMEEC emitirá el nuevo documento que conservará la misma fecha y No. de registro de emisión del certificado originalmente emitido en la evaluación inicial.

El nuevo certificado emitido debido a una ampliación/reducción anula y reemplaza el certificado originalmente emitido en la evaluación inicial. El Centro Ecoturístico está obligado a devolver el certificado obsoleto (cuando aplique las copias) al IMEEC y retirar cualquier referencia al mismo en sus comunicaciones internas y externas.

No se podrá conceder una ampliación/ reducción del alcance en el caso que el Centro Ecoturístico no haya realizado los pagos del servicio o cuando se le haya retirado o suspendido el certificado.

Condiciones para suspender la certificación

El Certificado del Centro Ecoturístico podrá ser suspendido en caso de incumplimiento a los documentos de referencia y bajo los procedimientos internos del IMEEC, por los motivos que se señalan a continuación.

- Se encuentra en la Organización, un deterioro de las condiciones y falta de información en el Centro Ecoturístico que dio origen a la certificación.
- La organización no cumple con las Condiciones para mantener la certificación.
- La organización se niega o no lleva a cabo la visita de vigilancia o de seguimiento de acuerdo a los periodos establecidos.
- La Organización no haya solucionado en tiempo y forma las no conformidades identificadas en las evaluaciones y en los plazos establecidos en la respuesta a la solicitud de prórroga.
- Se muestra incumplimiento al Reglamento para el uso de marca propiedad del IMEEC.
- Se muestra incumplimiento al pago de las obligaciones contraídas en el contrato o cotización con el IMEEC.
- Cuando se presente un conflicto de interés entre el equipo auditor que realizó la evaluación y la organización, y este último no lo notifique al IMEEC;

Cuando se presente alguna de las situaciones señaladas en el apartado anterior, el IMEEC notificará por escrito al cliente la sanción correspondiente. La Organización está obligada a enviar al IMEEC las acciones efectuadas para solucionar los incumplimientos señalados, en caso contrario el Revisor Técnico con base al procedimiento de Decisión de Certificación procederá a la cancelación del certificado.

5.4.3 En caso de que la Organización se niegue a dar atención oportuna a las No Conformidades señaladas en los apartados 5.1.1. y 5.2.4., el IMEEC notificará al cliente la sanción correspondiente.

5.5 Condiciones para retirar la certificación

5.5.1 El Centro Ecoturístico por así convenir a sus intereses puede solicitar la cancelación de la certificación y devolver el certificado original al IMEEC (cuando aplique las copias originales) y retirar cualquier referencia de la certificación en sus comunicados internos y externos.

5.5.2 En caso que el Centro Ecoturístico se niegue a devolver los certificados, el IMEEC podrá proceder legalmente.

5.5.3 Cuando al Centro Ecoturístico se le haya retirado el certificado deberá reiniciar el proceso de certificación, atender las etapas correspondientes al proceso de evaluación inicial. El IMEEC le asignará un nuevo registro del Certificado.

5.6 Sanciones

5.6.1 El Revisor Técnico con base al procedimiento de Decisión de Certificación en ejercicio de sus atribuciones, podrá definir cualquiera de las siguientes sanciones para el Centro Ecoturístico que no realice sus Visitas de Vigilancia o que se encuentre en Condiciones de suspensión y/o retiro del certificado:

a) Suspensión temporal del certificado.
b) Cancelación del certificado.
c) Acción legal, cuando se requiera.

El Revisor Técnico con base al procedimiento de Decisión de Certificación determina el tiempo de la sanción de acuerdo al impacto del incumplimiento.