

## **INSTITUTO COSTARRICENSE DE TURISMO**

### **REQUISITOS PARA EL INGRESO DE EMPRESAS RENTADORAS DE VEHÍCULOS AL CST**

Se publica en La Gaceta No. 126 del 30 de junio del 2011. La Secretaría Técnica de la Comisión Nacional de Acreditación del Certificado de Sostenibilidad Turística (C.S.T.), adscrita al Instituto Costarricense de Turismo, en cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 8220, Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, publicada en el Alcance N° 22 a *La Gaceta* N° 49 del 11 de marzo del 2002, procede a la publicación de las Guías de Requisitos y de Evaluación Vigentes Dentro del Trámite del Certificado de Sostenibilidad Turística (C.S.T.), junto con su Fundamento Normativo. Tal documentación puede también ser consultada en la página electrónica del Certificado para la Sostenibilidad Turística en la dirección [www.turismo-sostenible.co.cr](http://www.turismo-sostenible.co.cr).

#### **Tramitación de Solicitudes para la Inscripción y Evaluación de Empresas Rentadoras de Vehículos en el Certificado para la Sostenibilidad Turística**

### **REQUISITOS PARA EL INGRESO DE EMPRESAS RENTADORAS DE VEHÍCULOS AL CST**

#### **A) FUNDAMENTOS NORMATIVOS**

1. Reglamento para el Otorgamiento del Certificado de Sostenibilidad Turística, Decreto Ejecutivo N° 36012 MINAET-MEIC-TUR, del 7 de abril del 2010, publicado en *La Gaceta* N° 153 del 9 de agosto del 2010, artículos 1, 4 y 9.
2. Aprobación por acuerdo de la Comisión Nacional de Acreditación del ICT, CNA N° 131, artículo 4, inciso III celebrada el 8 de abril del 2011.

#### **B) INSCRIPCIÓN**

Podrán inscribirse utilizando la “Boleta de Inscripción”, todas aquellas Empresas Rentadoras de Vehículos que dentro de su operación se contemple algún modelo de sostenibilidad, que estén al día y a derecho ante el ICT y con todas las obligaciones señaladas en las leyes y demás legislación vigente.

Para la inscripción de la empresa al CST se solicita:

- 1) Nombre de la empresa
- 2) Razón social de la empresa
- 3) Cédula jurídica de la empresa
- 4) Patente a nombre de
- 5) Nombre de propietario(s), gerente y representante(s) de la empresa ante el CST

- 6) Números de teléfono y faxes donde recibir notificaciones
- 7) Indicar la dirección de página Web de la empresa y los correos electrónicos para notificaciones
- 8) Apartado postal
- 9) Ubicación según unidad de planeamiento y dirección de la empresa rentadora de vehículos tanto sus oficinas centrales como sus sucursales
- 10) Indicar si cuenta con Declaratoria y contrato Turístico

### **C) DECLARACIÓN JURADA**

Documento protocolarizado en el cual se manifieste el cumplimiento de la empresa solicitante con la legislación vigente y especialmente con:

- 1) Contar con Declaratoria Turística del ICT.
- 2) Presentar los permisos de funcionamiento de su oficina central o base y de cada sucursal donde mantiene una operación.
- 3) Presentar documento que demuestre estar al día con Tributación Directa.
- 4) Constancia de que los vehículos están al día con las respectivas obligaciones (Marchamo, Riteve).
- 5) Estar al día con el pago de planillas ante la Caja Costarricense de Seguro Social.
- 6) Ley General de Salud N° 5395 de 30 de octubre de 1973 y sus reformas.
- 7) Ley Orgánica del Ambiente N° 7554 del 4 de octubre de 1995 y sus reformas.
- 8) Ley de Tránsito N° 7331 del 13 de abril de 1993 y sus reformas.
- 9) Ley de Conservación de la Vida Silvestre N° 7317 del 30 de octubre 1992 y sus reformas, artículo 128.
- 10) Ley para la Gestión Integral de Residuos N° 8839 del 24 de junio del 2010.
- 11) Reglamento para la Regulación del Uso Racional de la Energía, Decreto Ejecutivo 25584-MINAE-H-MS del 24 de octubre de 1996.
- 12) Decreto Ejecutivo para el Control y Revisión Técnica de las Emisiones de Gases Contaminantes Producidas por Vehículos Automotores, N° 28280-MOPT-MINAE-S del 28 de octubre de 1999 y
- 13) Reglamento para la Regulación del Sistema de Almacenamiento y Comercialización de Hidrocarburos, Decreto Ejecutivo N° 30131-MINAE-S del 20 de diciembre del 2001.
- 14) Ley Forestal, Ley N° 7575 del 13 de febrero de 1996 y sus reformas.

Es importante destacar que es obligación de las ERV cumplir con toda la normativa que les sea aplicable a su actividad, aún y cuando esta no se mencione de manera expresa en estos requisitos mínimos recabados en el punto anterior como parte de la Declaración Jurada.

## **REQUISITOS PARA LA EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO A LA NORMA DE EMPRESAS RENTADORAS DE AUTOS Y SUS GUÍAS DE APLICACIÓN REQUISITOS**

### **A) INDUCCIÓN**

Recibir la Inducción sobre el Manual de Categorización de Empresas Rentadoras de Vehículos por parte del Departamento de Programas de Sostenibilidad del ICT.

### **B) IMPLEMENTACIÓN**

Implementar acciones que recomienda la Norma de Empresas Rentadoras de Vehículos y sus guías de aplicación. Según cada uno de los cuatro ámbitos de acción adjuntos en esta publicación, haciendo partícipe del proceso a los colaboradores de la empresa y entre ellos, nombrar a un coordinador del CST.

### **C) EVALUACIÓN**

Atender al equipo Evaluador en las instalaciones de la empresa en día y hora previamente consensuados. Proporcionar las pruebas de cumplimiento que amparan las acciones (evidencias), en cumplimiento de la Norma de Empresas Rentadoras de Vehículos y sus guías de aplicación.

## **CUMPLIMIENTO A LA NORMA DE EMPRESAS RENTADORAS DE AUTOS Y SUS GUÍAS DE APLICACIÓN.**

A efecto de evaluar la posición de sostenibilidad de una empresa mediante la Norma CST-Empresas Rentadoras de Vehículos, se hace un análisis de acuerdo a cuatro ámbitos, los cuales a su vez se dividen en descriptores, mismos que representan las fuentes de origen para impactos positivos o negativos que genera la actividad. Cada uno de los descriptores reúne un grupo de preguntas específicas, mediante las cuales se evalúa, directamente en el campo, la ejecutoria de la empresa turística en términos de sostenibilidad.

*Criterios de Evaluación de grados de dificultad de las preguntas*

<b>Criterio</b>	<b>Valor</b>
Diseño / Elaboración	1
Ejecutar / Hacer	2

Evaluar / Construcción de Indicadores	3
---------------------------------------	---

*Crterios de la Norma CST*

Nivel	Valor
0	Menor que 20
1	20-39
2	40-59
3	60-79
4	80-94
5	Mayor a 95

ÁMBITO FÍSICO BIOLÓGICO		Ponderación	Si	No	No Aplica
<b>1. Políticas Programas e Indicadores</b>					
1.1	La protección de los recursos físico-biológicos es un propósito empresarial importante, que se contempla tanto en la misión como en las políticas de sostenibilidad ambiental.	1			
1.2	La empresa ha diseñado una política de compras y utilización de productos de toda índole, en la que incluyen criterios de buenas prácticas ambientales.	2			
1.3	Se han diseñado e implementado políticas, procedimientos o programas para reducir las emisiones contaminantes del aire, agua, edificios, suelos y el ambiente en general.	2			
1.4	La empresa ha implementado indicadores cuantitativos o	3			

	<p>cualitativos que son utilizados para compararse con otras empresas rentadoras de vehículos a nivel nacional en al menos tres de los siguientes temas: contaminación, manejo de desechos, uso de suelo, aire, agua, energía, entre otros.</p>				
1.5	<p>La empresa ha implementado planes correctivos durante los últimos dos años, derivados del monitoreo establecido en el punto anterior y del plan estratégico de la empresa.</p>	3			
1.6	<p>La empresa apoya a otras organizaciones regionales o locales que trabajan activamente sobre la problemática ambiental.</p>	2			
<b>¿Por qué?</b>					
<p>La operación de la empresa tiene un impacto ambiental en las áreas donde tiene actividad comercial y se hacen esfuerzos porque la misma sea responsable con prácticas integrales, que minimicen el impacto negativo y reforzar los impactos positivos.</p>					
<b>¿Qué se espera?</b>					
<p>Que la empresa conozca y mitigue los impactos negativos potenciales, en coordinación con los sectores público y no gubernamental.</p>					
<p>Que la empresa participe activamente en la solución de los problemas regionales y locales.</p>					
<p>Que la empresa valore la importancia del entorno físico ambiental tanto en el ámbito de su operación como fuera de la misma.</p>					
<b>Prácticas recomendadas.</b>					
<p>Diseñar y actualizar permanentemente las políticas de operación basadas en los valores de sostenibilidad en el campo ambiental.</p>					
<p>Contar con el apoyo activo de la alta gerencia, de tal manera que sea visible la misión, visión, objetivos estratégicos y planes operativos.</p>					
<p>Informarse permanentemente sobre las técnicas, normas, lineamientos y políticas nacionales e internacionales para el desarrollo sostenible.</p>					
<p>Evaluar las acciones ejecutadas de tal manera que las mismas se evidencien con indicadores</p>					

cuantitativos o cualitativos.				
	<b>2. Patio de Vehículos</b>			
2.1	De existir máquinas expendedoras de combustibles, las mismas cuentan con los permisos de los entes estatales competentes.	1		X
2.2	La empresa cuenta con procedimientos o sistemas para la recolección de derrames de desechos líquidos peligrosos (combustibles, aceites, u otros).	1		
2.3	Todos los desechos líquidos peligrosos son canalizados hacia el sistema de tratamiento o recolección de los mismos.	2		
2.4	La empresa cuenta con documentos de compromiso de las contrapartes que les dan los servicios de reciclaje de desechos líquidos peligrosos de forma que se verifica el tratamiento final de los mismos.	1		
2.5	La empresa cuenta con equipo requerido para llevar a cabo el plan de operación y mantenimiento de los desechos líquidos peligrosos.	1		
2.6	La empresa cuenta con un área específica para el lavado de equipo que utilice desechos líquidos peligrosos.	1		X
2.7	La empresa cuenta con un programa de mantenimiento y operación que defina procedimientos en la manipulación de los desechos líquidos peligrosos.	1		
2.8	La empresa lleva un registro de las fuentes, cantidades y características de los desechos líquidos peligrosos.	2		
2.9	Los patios de vehículos en los distintos centros de operaciones están señalizados horizontal y verticalmente y además tiene definida la capacidad de carga de vehículos de manera visible y conocida.	2		
2.1	El diseño del patio de vehículos impide la acumulación de aguas y sus desagües son visibles y suficientes para la	2		

	carga de lluvias durante todo el año.				
2.11	De manera periódica se inspeccionan las cañerías y se realizan las reparaciones necesarias expuestas en el patio de vehículos.	2			
<b>¿Por qué?</b>					
El funcionamiento óptimo de los patios de vehículos, direcciona en la buena marcha de la empresa.					
El contar con patio de vehículos en buenas condiciones en el manejo de aguas, combustibles, tamaño y señalización, entre otros, genera una buena relación con los vecinos y potencia la eficiencia de los colaboradores y seguridad de los principales activos fijos de la empresa.					
<b>¿Qué se espera?</b>					
Que los patios de vehículos estén diseñados técnicamente minimizando el impacto con los vecinos y colaboradores.					
Que el manejo de las aguas pluviales, residuales y de producción sean canalizadas en forma técnica.					
Que la empresa conozca y mitigue los impactos negativos potenciales.					
<b>Prácticas recomendadas</b>					
Contar con los permisos requeridos nacional e internacionalmente para el abastecimiento de combustible.					
Contar con un cronograma para inspecciones de equipo y el mantenimiento preventivo del sistema.					
Mantener el equipo para abastecer combustible en perfecto estado de funcionamiento.					
Contar con señalización adecuada en todas las áreas.					
Realizar las revisiones periódicas requeridas por las instituciones nacionales.					
Colocar los tanques de almacenamiento y abastecimiento de combustible según los requerimientos establecidos de construcción.					

Eliminar toda posibilidad de causar derrames de combustible.				
Capacitar al personal encargado del manejo de combustible para evitar derrames y atender emergencias.				
Contar con un sistema adecuado para el control de derrames de combustibles.				
Contar con un programa de manejo de desechos combustibles adecuado a la empresa.				
	<b>3. Edificios</b>			
3.1	Los pisos son de material resistente al fuego.	1		
3.2	Los pisos son parejos y antideslizantes.	1		
3.3	Los pasillos internos miden al menos un metro con veinte centímetros.	1		
3.4	El edificio está construido con materiales que retardan un posible incendio.	2		
3.5	Las escaleras internas en caso de existir miden como mínimo 90 centímetros de ancho, tiene una huella de 25 a 30 centímetros con un peralte o contra huella de 17.5 centímetros como máximo y cuentan con barandillas o pasamanos de 90 centímetros de altura.	1		X
3.6	Las superficies de las ventanas cubren al menos el 20% del área de piso del centro de trabajo.	1		X
3.7	Se privilegia el uso de zonas verdes en los diferentes puntos de venta considerando criterios de paisajismo.	2		X
3.8	En estas zonas verdes se le da prioridad a la incorporación de especies nativas o representativas de la zona.	1		X
3.9	En estas zonas verdes las principales especies arbóreas que se encuentran cerca de la organización están debidamente identificadas con su nombre local y nombre científico.	1		X

3.1	Para el mantenimiento de estas zonas verdes se evita el uso de abonos químicos, plaguicidas y herbicidas.	2			X
3.11	La organización utiliza productos de limpieza biodegradables, sin componentes corrosivos o tóxicos.	1			
3.12	Para las remodelaciones de los edificios, se le da preferencia al uso de materiales amigables con el ambiente.	2			

**¿Por qué?**

La disposición de los edificios, contribuye en forma directa con el estado de ánimo de las personas que los habitan, de la misma forma que existe una correlación entre la planta física y el rendimiento de los equipos de trabajo.

**¿Qué se espera?**

Proporcionar a los directivos y colaboradores el espacio suficiente y adecuado para que desarrollen óptimamente sus obligaciones y a la vez permitir que los clientes obtengan los servicios, en las mejores condiciones físicas.

Que la empresa utilice productos amigables con el ambiente para las labores de limpieza y mantenimiento de los edificios.

Arreglar el espacio de modo que facilite la circulación de las personas, la realización de sus funciones, supervisión y flujo racional del trabajo, así como el uso de los elementos de trabajo y materiales para reducir el tiempo y costo necesario para llevarlos a cabo.

**Prácticas recomendadas**

Establecer programas de mantenimiento preventivo, correctivo, reparaciones y remodelaciones de los edificios.

Realizar las actividades de mantenimiento según el cronograma de actividades.

Utilizar el espacio disponible de forma eficiente.

No sobrecargar áreas con equipos o personal.

Realizar estudios de distribución de planta para realizar una mejor distribución de los procesos

que realiza la empresa.				
Utilizar productos de limpieza que sean biodegradables o bien que no contengan componentes corrosivos o tóxicos.				
Utilizar dispensadores de productos de limpieza con el fin de disminuir la cantidad de desechos producidos.				
Disponer adecuadamente de los desechos y residuos de aguas utilizando un sistema adecuado de manejo de desechos líquidos.				
Utilizar plantas predominantes de la región en los jardines y evitar el uso de productos químicos.				
Si se cuentan con grandes áreas verdes, señalar las especies utilizadas para promover procesos de enseñanza aprendizaje.				
	<b>4. Aguas</b>			
4.1	La empresa cuenta con mediciones en forma de bitácora de los parámetros físicos y químicos de las aguas residuales (análisis periódicos de laboratorio).	2		
4.2	En el caso de contar con pozos, cuenta con los permisos legales respectivos.	2		X
4.3	La empresa reutiliza al menos una parte del agua de lavado de vehículos.	2		X
4.4	La empresa recolecta agua de lluvia para ser utilizada en el lavado de los vehículos o en otras actividades, en todos sus centros de operaciones donde las condiciones del tiempo permiten hacerlo.	2		
4.5	El personal ha sido instruido para que no desechen aceites ni grasas o residuos sólidos a través de la canalización del sistema de aguas residuales.	2		
4.6	Los colaboradores están informados sobre las políticas de no arrojar ningún residuo en los sanitarios.	1		
4.7	Se tienen metas concretas sobre la cantidad de agua por	1		

	consumidor en un periodo determinado de tiempo.				
4.8	La empresa informa al personal sobre los ahorros históricos que se tienen por periodo de tiempo como producto de la reducción del consumo de agua o lo que podría alcanzarse si se cumplen las metas.	2			
4.9	La empresa tiene un programa sobre verificación de fugas de agua en las tuberías, para lo cual se hacen revisiones periódicas y se lleva un registro de ubicación y reparación.	2			
4.1	La empresa utiliza dispositivos en la grifería para el ahorro de agua.	1			
4.11	La empresa ha diseñado un plan de incentivos para que sus colaboradores hagan sugerencias para ahorrar agua.	2			
<b>¿Por qué?</b>					
Debe procurarse una manera de actuar orientada al uso racional de los recursos de la naturaleza.					
<b>¿Qué se espera?</b>					
Que la empresa participe de la conservación de los recursos hídricos de la zona de operación.					
Que la empresa brinde un manejo adecuado al recurso agua.					
Que los desechos generados no contaminen los recursos hídricos de la región.					
Que la disposición final de las aguas no cause impactos negativos en el entorno.					
<b>Prácticas recomendadas</b>					
Monitorear la composición calidad de las aguas residuales según los estándares fijados en la legislación nacional.					
Establecer medidas correctivas inmediatas en caso de estar fuera de los límites permitidos por la legislación.					
Instalar sistemas de tratamiento de aguas residuales que permitan alcanzar los estándares					

necesarios.				
Reutilizar el agua cuando sea posible: tal como en riego, tanques de inodoro, fuentes decorativas, estanques, entre otros.				
Asegurar la calidad del agua de consumo humano mediante análisis bacteriológico periódico y colocar constancia de la potabilidad de la misma.				
Utilizar dispositivos para el ahorro de agua en grifos, inodoros, lavado de autos, entre otros.				
Realizar campañas para incentivar y promover el ahorro de agua entre los colaboradores y los clientes a través de carteles, incentivos, gráficas, entre otros.				
<b>5. Energía</b>				
5.1	La empresa minimiza el uso de los recursos energéticos.	1		
5.2	La empresa traslada la ejecución de procesos con alto consumo de energía a horarios de consumo reducido.	2		
5.3	La empresa evita mantener equipos encendidos cuando no están en uso.	2		
5.4	La empresa tiene un programa por escrito de la limpieza periódica de los ventanales con el objeto de utilizar al máximo la luz natural.	2		X
5.5	La empresa cuenta con sensores para activar y desactivar la iluminación en sectores de poco tránsito, tal como apagado automático, interruptores de presencia, desactivado de circuitos, entre otros.	2		
5.6	Existe un programa sobre mantenimiento preventivo de las instalaciones eléctricas y equipos de la organización.	2		
<b>¿Por qué?</b>				
La energía debe utilizarse eficientemente para evitar desperdicios y contribuir adecuadamente con el manejo de los recursos naturales.				
<b>¿Qué se espera?</b>				

Que la empresa invierta en prácticas y tecnologías eficientes en el consumo de energía para promulgar el ejemplo de ahorro.

Que la empresa aumente la conciencia y el conocimiento entre el personal y los visitantes sobre la necesidad de la protección a los recursos energéticos.

**Prácticas recomendadas**

Establecer un historial del consumo de energía por un periodo determinado.

Establecer las metas a alcanzar en un programa de ahorro de energía en un periodo determinado.

Establecer un programa de mantenimiento y limpieza de vidrios, tragaluces, paredes de manera que se elimine todo lo que pueda disminuir la iluminación natural.

Establecer un programa de mantenimiento preventivo de equipo y maquinarias, e instalaciones eléctricas, para asegurar el funcionamiento eficiente de todos los equipos y así evitar desperdicios de energía por recalentamiento.

Desarrollar campañas para promover el apagado de las luces y equipos cuando no se estén utilizando, mediante murales, folletos, boletines, entre otros, colocados en lugares estratégicos como cerca de los interruptores.

Eliminar cables y tomacorrientes en mal estado y realizar una revisión periódica de las instalaciones eléctricas.

Utilice sensores de presencia, programadores automáticos, controladores centrales de circuitos, celdas fotovoltaicas, entre otros.

Investigue y proponga la utilización de energías alternativas como solar, eólica, para el bombeo de agua u otros usos.

Mejore la ventilación natural, limite el uso de aires acondicionados, utilice equipos eléctricos eficientes.

<b>6. Aire</b>				
6.1	La empresa desarrolla investigaciones para identificar el nivel de contaminación que provoca y su impacto en las zonas donde tiene operaciones.	2		

6.2	La empresa ha diseñado acciones de capacitación en las regiones donde opera, dirigidos a las comunidades aledañas, con el objeto de integrarlas en los programas de protección del aire.	2			
6.3	La empresa ejecuta acciones concretas para minimizar el efecto invernadero y la contaminación ambiental en los lugares donde tiene operaciones, utilizando para ello entes nacionales ya sean estos públicos o privados.	2			
6.4	La empresa ejecuta acciones concretas para minimizar el efecto invernadero y la contaminación ambiental en los lugares distintos a donde tiene operaciones, utilizando para ello entes nacionales ya sean estos públicos o privados.	2			
6.5	La empresa tiene identificados los tipos de riesgos de contaminación del aire producto de su operación en todos sus centros de operaciones, las acciones correctivas y el rol de los colaboradores para mitigarlos.	3			

**¿Por qué?**

Se debe contar con un sistema que monitoree el impacto negativo en el ambiente, originado en la operación sustantiva de la organización, así como evidenciar las acciones de mejora, a nivel de las zonas donde se tiene operación como fuera de estas, supervisadas por un profesional competente.

**¿Qué se espera?**

Que la empresa conozca las formas de impacto que se producen en el desarrollo de sus actividades.

Que la empresa desarrolle estrategias de protección al ambiente.

Que la empresa plantee soluciones viables a los problemas generados o por generar.

**Prácticas recomendadas**

Cumplir con lo dispuesto en las leyes existentes nacionales e internacionales, para tal efecto debe inventariarse el marco regulatorio y desarrollar planes de acción para cada norma identificada.

Establecer las acciones para mitigar, corregir o aminorar los efectos de la alteración al medio ambiente que se puedan ocasionar por la actividad.

Dar prioridad al uso de vehículos que no generen contaminación al ambiente.

Conservar en perfecto estado los vehículos para evitar que generen contaminación.

Mantener un estricto control de Revisión técnica para todos los vehículos a utilizar en la operación.

<b>7. Desechos</b>				
7.1	La empresa identifica las fuentes principales y los lugares de acumulación de residuos en todo el proceso productivo de su servicio.	1		
7.2	La empresa evita la mezcla de los diferentes flujos de residuos.	2		
7.3	Todos los recipientes para los residuos están uniformemente señalados de acuerdo al tipo de uso (utilizando indicaciones de color, señalamientos uniformes y símbolos).	2		
7.4	La empresa estudia posibilidades de reducción de los embalajes de materias primas e insumos, consultando a los proveedores de los mismos.	1		
7.5	La empresa compra productos concentrados en lugar de los preparados para evitar el exceso de inventarios.	1		
7.6	La empresa entrega sus residuos a empresas de reciclaje autorizadas, tales como papel, cartón, plástico, aluminio, vidrio, textiles, acero, entre otros).	2		
7.7	La empresa verifica que los residuos incompatibles se mantengan separados durante el almacenamiento y en una zona adecuada para el mismo.	2		

**¿Por qué?**

Se debe contar con un sistema para el tratamiento de desechos generados por la actividad de

manera que se reduzca al mínimo el impacto que pueda generar cualquier producto o material en el agua, aire o suelo.

**¿Qué se espera?**

Que la empresa disponga de los desechos producidos sin causar impactos negativos en la salud humana y el ambiente.

Que la empresa logre disminuir la generación de desechos, utilizando materiales eficientemente.

Que la empresa establezca un plan de manejo de recursos donde se recicle y re use para disminuir los desechos.

Que la empresa realice un proceso de disposición final de desechos que genere el menor impacto en el ambiente.

**Prácticas recomendadas**

Instalar un programa de manejo de desechos sólidos y líquidos que se generan en la operación, fundamentados en el re uso de productos.

Acatar las disposiciones legales que establecen las obligaciones en materia de contaminación por desechos generados.

Actualizar los certificados de Calidad de las aguas servidas periódicamente.

Monitorear la composición y calidad de las aguas residuales según los estándares fijados en la legislación.

Instalar sistemas de tratamiento de aguas residuales de acuerdo al tipo de contaminantes que se generen.

Colocar rotulación pertinente al manejo de desechos.

ÁMBITO GESTIÓN DEL SERVICIO		Ponderación	Si	No	No Aplica
	<b>8. Políticas Programas e Indicadores</b>				
8.1	Brindar un servicio del más alto nivel es un principio empresarial importante, está por escrito y es de	1			

	conocimiento de todos los colaboradores.				
8.2	La empresa ha desarrollado políticas y procedimientos para regular los aspectos de los servicios que presta.	1			
8.3	La empresa ha implementado planes correctivos durante los últimos dos años, derivados del monitoreo y plan estratégico.	3			
8.4	La empresa ha desarrollado y aplica indicadores cuantitativos o cualitativos, al menos durante los últimos tres meses.	3			

**¿Por qué?**

Una Organización donde se tengan claro los Objetivos, Políticas, Procedimientos, un ámbito de control razonable, la unidad de mando conocida, un respeto a la naturaleza y tipo de autoridad, influye en la sostenibilidad y en la rentabilidad de los socios y requerimientos de la sociedad.

**¿Qué se espera?**

Contar con una Estructura Organizacional y Manuales que sirvan como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir de manera ordenada y sistemática tanto la información como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas.

Que la empresa cuente con políticas que faciliten y orienten las actividades a realizar en todos los campos de la organización.

**Prácticas recomendadas**

Elaborar documentos escritos en los que la empresa establezca sus políticas a nivel socioeconómico como objetivo empresarial importante.

Contar con el apoyo activo de las altas gerencias.

Elaborar documentos impresos con las políticas generales y específicas para la operación de la empresa.

Elaborar manuales de capacitación para situaciones de emergencia aplicables a todo el personal.

Efectuar talleres de capacitación para que todo el personal conozca y participe de las políticas y

procedimientos que se establecerán en la empresa.				
Diseñar y actualizar periódicamente un documento con las políticas de operación de la empresa, de manera que se pueda actuar con sostenibilidad en el campo económico, social y ambiental.				
Asignar a una persona encargada de la tarea de elaborar y revisar los documentos de divulgación de las políticas y procedimientos.				
Seguir el procedimiento para elaborar políticas de acuerdo a las necesidades de la empresa.				
	<b>9. Mantenimiento</b>			
9.1	La empresa cuenta con programas de mantenimiento predictivo, preventivo o correctivo para la flotilla en al menos tres de las siguientes opciones: vehículos, mantenimiento de los edificios, equipo y herramientas, redes de agua, sistemas eléctricos y estaciones de combustibles, entre otros.	1		
9.2	Existe un cronograma y se ejecutan acciones (acción, tiempo, responsable), derivadas de los programas predictivos, preventivos o correctivos aplicados en el punto anterior.	2		
9.3	El programa de mantenimiento predictivo, preventivo o correctivo de la flotilla de vehículos, cuenta con herramientas informáticas, de tal manera que se pueda identificar el qué, el cuándo y los responsables de la tareas ejecutadas para cada vehículo.	1		
9.4	El personal asignado a los programas de mantenimiento es capacitado constantemente por parte de la empresa, en áreas propias de sus responsabilidades.	2		
9.5	Se evidencia indicadores de control de los programas de mantenimiento en edificios, equipos y herramientas, redes de aguas, sistemas eléctricos y vehículos.	3		
9.6	Los proveedores en materia de mantenimiento en todas sus áreas, son objeto de una capacitación en temas técnicos propios de su especialidad, así como son objeto de evaluaciones al menos una vez al año.	2		

9.7	Se cuenta con un responsable con la formación necesaria para ejecutar los distintos programas de mantenimiento.	1			
<b>¿Por qué?</b>					
La inversión en mantenimiento contribuye con los rendimientos de los socios y la seguridad de los colaboradores y clientes finales generando una práctica ambiental sostenible para todos.					
<b>¿Qué se espera?</b>					
Que la infraestructura de apoyo al negocio sustantivo de la organización cuenta con programas preventivos y correctivos en ejecución.					
Que la empresa cuente con instalaciones físicas, vehículos, equipos, mobiliario y maquinaria, en perfectas condiciones, minimizando los riesgos para los trabajadores y clientes externos.					
Que los vehículos de la empresa no generen emanaciones ni pérdida de fluidos que puedan perjudicar la salud.					
Que la empresa mantenga la flotilla vehicular en perfecto estado.					
<b>Prácticas recomendadas</b>					
Elaborar un cronograma para la ejecución de labores de mantenimiento, tanto de vehículos, como de edificios, mobiliario, equipo y maquinaria de la empresa.					
Contar con programas de mantenimiento preventivo periódico.					
Contar con un programa de capacitación para el personal encargado del mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de la flotilla vehicular.					
Organizar una revisión periódica de las unidades de la flotilla vehicular.					
Procurar el consumo razonable y seguro de combustibles y lubricantes.					
Dar prioridad al uso de vehículos que no generen contaminación y que no desperdicien combustible ni lubricantes.					
Elaborar instructivos con las políticas relacionadas con el uso y mantenimiento de los vehículos de manera que se logre la conservación del estado de los vehículos.					

<b>10. Recursos Mercadológicos</b>					
10.1	La estrategia empresarial se ha formulado de manera que garantice acciones de mercadeo y ventas a corto y mediano plazo, con proyección a largo plazo.	1			
10.2	La participación de la empresa en ferias internacionales o en alianzas con otros rentadores de vehículos a nivel internacional en caso de que existan, ha tenido una tendencia sostenida de al menos 3 años.	2			
10.3	El contenido del material promocional es veraz y consecuente con los ejes de sostenibilidad.	2			
10.4	La empresa continuamente identifica nuevas oportunidades de mercado a nivel nacional, participa en ferias nacionales, desarrolla programas de comunicación y beneficios específicos al turismo nacional mediante investigación de mercados.	3			
10.5	Las ventas están distribuidas entre varios clientes de forma tal que no existe dependencia de uno o pocos clientes específicos o por nacionalidad.	2			
<b>¿Por qué?</b>					
La diversificación de los nichos de mercado, contribuye en la sostenibilidad de la organización.					
El uso de mecanismo promocionales y publicitarios novedosos, contribuye en aportar perfiles de clientes distintos.					
<b>¿Qué se espera?</b>					
No depender de un nicho de mercado.					
Que la empresa logre establecer un mercado nacional e internacional aceptable y diversificado.					
Que la empresa genere nuevas estrategias y proyectos con el fin de mejorar sus operaciones y diferenciarse de la competencia.					
<b>Prácticas recomendadas</b>					

Participar de ferias nacionales e internacionales del ramo.				
Diseñar material promocional veraz y consecuente con la sostenibilidad.				
Identificar nuevas oportunidades de mercado a nivel nacional para desarrollar programas de comunicación con el turismo local.				
	<b>11. Recursos Organizacionales</b>			
11.1	La estructura organizacional permite diferenciar quien ejecuta y quien controla.	1		
11.2	El organigrama es divulgado y conocido por los colaboradores de la organización.	1		
11.3	Se readecua la estructura organizacional de la empresa conforme a los cambios externos que se den (actualización del organigrama).	1		
11.4	La Organización cuenta con un Manual de Funciones de las dependencias establecidas y de clasificación de puestos.	1		
11.5	La Organización cuenta con Manuales de Procedimientos, al menos para los procesos de compras, mantenimiento, operaciones, capital humano, contabilidad y gestión de servicio al cliente.	2		
<b>¿Por qué?</b>				
Una Organización debe contar con un diseño administrativo ordenado, flexible y con visión de futuro, que este orientada al cliente final, donde a su vez se identifique los objetivos y responsables de las acciones diarias de la organización.				
<b>¿Qué se espera?</b>				
Que se minimice la cantidad de jefaturas en la organización, pero que se logre identificar el responsable de las actividades diarias.				
Que la empresa logre establecer una jerarquización de puestos adecuada y eficiente para lograr los objetivos propuestos.				

Que los recursos se utilicen eficientemente en la consecución de los objetivos.				
<b>Prácticas recomendadas</b>				
Elaborar un organigrama adecuado para la empresa y su actividad.				
Diseñar las políticas, procedimientos y manuales de instrucciones adecuados para cada dependencia de la organización.				
Diseñar las clases de puestos donde se evidencie, Nombre, Naturaleza del Trabajo, Objetivo del puesto, Responsabilidades por funciones, por valores, por equipo y herramientas, Condiciones del puesto a nivel ambiental, seguridad e higiene ocupacional, Consecuencia del Error, Requisitos Académicos, Legales, Experiencia y otras competencias requeridas.				
Utilizar los recursos de manera eficiente y sostenible para lograr los objetivos propuestos.				
Establecer planes de trabajo real, eficiente y sostenible.				
<b>12. Recursos Materiales</b>				
12.1	La estrategia empresarial se ha formulado de manera que garantice compras responsables, de calidad y orientadas a lograr proveedores de largo plazo, preferiblemente micro empresas.	1		
12.2	La empresa tiene un manejo de inventarios adecuado y técnicamente diseñado, de tal manera que se evidencia mínimos, máximos, saldos y periodos de reposición.	2		
12.3	Se trabaja preferiblemente con proveedores certificados por normas de calidad de entes públicos o privados preocupados por la sostenibilidad.	1		
12.4	La evaluación que realiza la empresa a sus proveedores se encuentra documentada, registrándose al menos dos evaluaciones en el último año y además se basan en sus resultados para continuar con la relación comercial.	1		
<b>¿Por qué?</b>				
La utilización de productos debe reflejar la sostenibilidad con que la empresa labora.				

<b>¿Qué se espera?</b>					
Que la empresa utilice bienes y servicios producidos bajo normas de sostenibilidad.					
Que la empresa promueva el uso eficiente de recursos materiales disminuyendo la generación de desperdicios y desechos asociados para reducir la generación de impactos al ambiente.					
Que se tengan proveedores de pequeña y mediana empresa regionales.					
<b>Prácticas recomendadas</b>					
Establecer una política de compras en la que se tome en cuenta no solo precio, entrega, volumen, sino que contemplen consideraciones de carácter ambiental y social.					
Establecer normas por escrito de la política de compras para que se facilite la divulgación a los proveedores.					
Analizar cuidadosamente a los proveedores para que cumplan al máximo las políticas de compra establecidas por la empresa.					
Planificar adecuadamente el volumen de consumo para disminuir el almacenaje ocioso de productos y el desperdicio de materiales.					
Establecer normas para asegurarse de que lo que se compre sea exactamente lo que se necesita en la empresa.					
Establecer un buen sistema de control de inventarios para asegurar la rotación adecuada de los materiales almacenados y evitar desperdicios.					
	<b>13. Herramientas Financieros Contables</b>				
13.1	La empresa tiene una estructura financiera donde se evidencia utilidades de operación al menos los dos últimos periodos.	1			
13.2	La empresa en los estados financieros y los auxiliares, evidencia estados contables, que permiten verificar los criterios de sostenibilidad.	1			X
13.3	En los criterios para definir las tarifas de los productos o servicios, se evidencian cuentas propias de la	1			X

	sostenibilidad aplicados en los dos últimos años.				
<b>¿Por qué?</b>					
Que la empresa establezca registros financieros para asegurar el retorno de sus inversiones y evitar el desperdicio de recursos e incorporar en los estados e indicadores cuentas de inversión social y ambiental.					
<b>¿Qué se espera?</b>					
Que la empresa logre obtener un retorno de inversiones de acuerdo a las condiciones del mercado y a las expectativas propias.					
Que los accionistas minoritarios tengan un respeto equitativo.					
Que los criterios para definir las tarifas o costo de los servicios tomen en cuenta elementos de la sostenibilidad.					
<b>Prácticas recomendadas</b>					
Los precios o tarifas de los servicios incorporen elementos de sostenibilidad.					
Elaborar un plan de inversiones de acuerdo a las necesidades y expectativas de la empresa respetando los ejes de sostenibilidad.					
Asesorarse con expertos en materia de inversiones debidamente autorizado por el colegio profesional respectivo.					
Que los accionistas minoritarios evidencien su participación en forma equitativa, con respecto a los mayoristas.					
Que los flujos de caja de los últimos dos años se hayan evaluado con criterios tales como TIR, o VAN y que los mismos reflejen un accionar positivo.					
	<b>14. Equipos y Herramientas Tecnológicas apropiadas</b>				
14.1	Las aplicaciones informáticas implantadas intencionan en el uso de los reportes electrónicos, sobre los reportes por escrito, de tal manera que se minimice el uso del papel.	1			
14.2	Los sistemas de impresión usan cartuchos que permiten	1			

	la reutilización.				
14.3	Las aplicaciones informáticas o los software implantados, cuentan con posibilidades de usar papel reciclado, sin afectar las impresoras.	1			
14.4	El desecho de los equipos tecnológicos, es objeto de entrega a empresas especializadas para su reproceso.	1			
14.5	Los procesos de trabajo están sustentados, en sistemas informáticos interconectados a nivel de toda la empresa, tanto a nivel central como en centros de operación regionales, lo que permite compartir datos y tomar decisiones.	1			
14.6	Se cuenta con personal competente para el desarrollo y mantenimiento de la tecnología de información de soporte a los procesos sustantivos y de apoyo en la organización, ya sea de planta o subcontratado.	1			

**¿Por qué?**

Los equipos y herramientas son un instrumento para optimizar el funcionamiento de la organización.

**¿Qué se espera?**

Que la empresa logre trabajar eficientemente con el equipo y herramientas tecnológicas que generen menor impacto en el ambiente y la consecución de los objetivos planteados.

**Prácticas recomendadas**

Contar con personal capacitado para el manejo de las aplicaciones tecnológicas utilizadas.

Establecer planes adecuados de recolección de desechos tecnológicos.

Desechar adecuadamente los desechos tecnológicos.

Utilizar en la medida de lo posible materiales reciclables como tintas, hojas, entre otros.

Establecer planes de mantenimiento de los equipos tecnológicos.

Establecer manuales operativos de los sistemas que permite su uso adecuado.				
Establecer y cumplir un cronograma para el mantenimiento preventivo de los equipos tecnológicos.				
	<b>15. Capital Humano</b>			
15.1	La estrategia o reglamentos de la empresa incluyen consideraciones que minimicen la rotación del personal.	1		
15.2	En los procesos de contratación se da preferencia a personas locales o de áreas de influencia de la empresa.	2		
15.3	Dentro de la empresa, todas las personas tienen igualdad de oportunidades, independientemente de edad, religión, género, grupo étnico, discapacidad, orientación sexual, posición económica, o afiliación política, las que se evidencian en sus manuales.	1		
15.4	Se promueve la detección de necesidades de capacitación en forma escrita y sostenida.	2		
15.5	Se promueve las evaluaciones anuales del clima organizacional de la empresa.	2		
15.6	Los colaboradores de la organización así como los proveedores, participan en acciones de capacitación, promovidas por la empresa, en temas como: ambientales, de transformación de las zonas donde opera, protección a la niñez.	2		
15.7	Los colaboradores de la organización participan en acciones de capacitación, promovidas por la empresa, en campo como: mantenimiento de vehículos, gestión de servicio al cliente, salud ocupacional, seguridad ocupacional, primeros auxilios, ahorro de agua.	2		
15.8	En la empresa se han organizado reuniones periódicas con el personal sobre su desempeño donde se define el plan de desarrollo de cada uno, para remediar deficiencias operativas detectadas.	2		

15.9	En la empresa se premian los buenos resultados obtenidos y existe un plan de incentivos por escrito y comunicado a los colaboradores, por encima de los mínimos de ley, a manera de ejemplo asignación del salario base, permisos con goce de salario, incapacidades, entre otros.	2			
15.1	La empresa tiene un conjunto de plazas para ser ocupadas por personas con alguna discapacidad y hace valer su derecho en la disminución del pago de impuestos sobre la renta, originado en el pago de los salarios para esta población según procedimiento establecido.	2			
15.11	La empresa tiene personal que brinda servicio como chofer capacitado, atención de técnicas de apoyo, dominio básico del lenguaje leesco, entre otros, para atender personas con algún grado de discapacidad.	2			
15.12	La empresa se esfuerza por crear y mantener oportunidades de práctica para estudiantes de las zonas donde tiene operaciones.	2			
15.13	La empresa verifica que todas las personas jurídicas o físicas que brindan un servicio dentro de la empresa en forma continua (proveedores), trabajan según los reglamentos sociales y de salud (por ejemplo, el trabajo infantil, CCSS, riesgos del trabajo, entre otros).	1			
15.14	La empresa cuenta con el apoyo de un profesional independiente en gestión ambiental que lo asesore en la gestión del aire, uso de la energía, optimización de suelos entre otros, de tal manera que verifique las inversiones financieras que desembolsa así como el debido seguimiento.	3			

**¿Por qué?**

La responsabilidad social en el lugar de trabajo corresponde a métodos y políticas establecidas por la organización de tal manera que impacten positivamente en la vida profesional y personal de los colaboradores.

**¿Qué se espera?**

Que la empresa logre desarrollar las capacidades y conocimientos de sus trabajadores sobre conceptos y prácticas para la toma de decisiones en las actividades realizadas por la empresa.
Mayor productividad del personal y la empresa.
Reducción de costo de operación.
<b>Prácticas recomendadas</b>
Realizar un diagnóstico de las necesidades de capacitación del personal de la empresa.
Desarrollar un plan de capacitación que brinde al personal las herramientas para que puedan participar activamente del desarrollo de la empresa.
Priorizar temas que involucren problemáticas sociales graves como acoso sexual, prostitución infantil, maltrato a mujeres y niños, consumo de sustancias ilegales.
Participar a la comunidad, proveedores y otros colaboradores en sus programas de capacitación de manera que se involucre toda la comunidad que interviene en el desarrollo de las actividades.
Asigne a un encargado de la evaluación y seguimiento del programa de capacitación para mantener y mejorar su calidad y nivel de cumplimiento.
Establezca un cronograma de capacitaciones y comuníquelo a todo el personal.
Implemente un programa de información por medio de boletines, murales, recordatorios u otros.
Programe reuniones con los colaboradores para discutir problemas cotidianos y encontrar de forma participativa soluciones a los mismos.
Realice encuestas y cuestionarios para establecer el impacto de la capacitación recibida.
Contar con un manual de puestos escrito donde se definan las labores asociadas y las responsabilidades.
Contar con programas de reclutamiento y selección del personal adecuado a las necesidades de la empresa.
Contar con un programa de incentivos de acuerdo a los logros de cada trabajador.

Realizar evaluaciones periódicas del desempeño de los trabajadores y comunicarlo en reunión con los interesados.					
ÁMBITO CLIENTE		Ponderación	Si	No	No aplica
<b>16. Políticas y Programas del Cliente</b>					
16.1	La protección de los derechos del cliente es un propósito empresarial importante, está por escrito y es de conocimiento de todos los colaboradores.	1			
16.2	La empresa cuenta con una base de datos de clientes actuales y potenciales, perfiles y otros, que le permitan hacer análisis y proyecciones para satisfacción de sus gustos y preferencias.	1			
16.3	La empresa mide su desempeño respecto a la satisfacción del cliente con relación a sus productos y servicios comparados con la competencia.	3			
16.4	La empresa ejecuta procesos para investigar, atender y minimizar las fallas y reclamos al servicio brindado.	3			
<b>¿Por qué?</b>					
El CST es un programa enfocado hacia el mercado y por lo tanto hacia el cliente. En gran medida el éxito del programa depende del reconocimiento por parte del cliente de los esfuerzos que la empresa este realizando en materia de sostenibilidad.					
Es indispensable que la empresa cuente con manuales, procedimientos y políticas diseñadas para que sean una guía de la forma de trabajar en todas las áreas de acción.					
<b>¿Qué se espera?</b>					
Que la empresa cuente con políticas que faciliten y orienten las actividades a realizar en la comunicación con el cliente, en medir en forma sostenida la percepción del cliente, en asumir una corresponsabilidad en caso de un accidente del cliente e innovar los servicios adicionales a ofrecer al cliente.					
Que la empresa logre comunicar al cliente bajo los principios de una comunicación veraz y completa.					

<b>Prácticas recomendadas</b>				
Capacitar al personal en el conocimiento de todos los procedimientos y programas implementados por la empresa.				
Contar con toda la legislación pertinente y brindar capacitación al personal en cuanto a su aplicación.				
Establecer valores, políticas y guías de trabajo en forma escrita.				
Establezca planes correctivos para lograr el mejoramiento continuo del servicio prestado.				
	<b>17. Comunicación</b>			
17.1	La empresa está comprometida con la explicación y orientación clara a sus clientes respecto a las cláusulas de los contratos.	1		
17.2	En la organización se tiene identificado quiénes son los responsables de la correcta ejecución del procedimiento de formalización de contratos y su actualización.	1		
17.3	La empresa brinda información a los clientes sobre su compromiso de cumplimiento del programa CST y sus objetivos.	3		X
17.4	La empresa brinda información escrita al cliente sobre seguridad y consejos prácticos para su estadía en el país.	1		
17.5	Se informa al cliente acerca de las actividades de conservación de los recursos naturales realizadas por la empresa en conjunto con otras organizaciones locales, nacionales o internacionales.	1		
17.6	La empresa tiene una política implementada de rendición de cuentas y transparencia hacia las comunidades, proveedores y entes públicos, por ejemplo a través de los informes ambientales, informes sociales, informes financieros, boletines informativos, entre otros.	2		

17.7	Los datos no estratégicos son objeto de transferencia en las empresas del sector y se intercambian datos tales como: rotación del personal, Índices de ocupación de la flotilla, salarios promedios por puesto, índices de gravedad en materia de riesgos, entre otros.	2			
17.8	La empresa explica con claridad los deberes y responsabilidades de los clientes antes de la firma del contrato que formaliza el servicio entre ambos.	1			
17.9	Para el cliente nacional y residente se desarrollan procedimientos que indiquen que debe ser tratado de la misma forma que a un turista internacional.	2			
17.1	El procedimiento y formularios de contratos con los clientes están por escrito y en varios idiomas, según sus mercados prioritarios.	1			
17.11	La empresa actualiza periódicamente la información en la página web del ICT y del Departamento de Sostenibilidad.	1			X

**¿Por qué?**

El éxito de cualquier programa depende del reconocimiento por parte del cliente de los esfuerzos realizados por la empresa para lograr la sostenibilidad de esta.

**¿Qué se espera?**

Que el cliente reconozca los esfuerzos de la empresa.

Que los clientes estén informados de sus deberes y responsabilidades.

Que la empresa se comprometa a brindar un servicio de calidad enfocado en la sostenibilidad.

Que el subsector de Empresa Rentadoras de autos se empodere como órgano colegiado.

**Prácticas recomendadas**

Establezca y comunique claramente a sus clientes, los deberes y responsabilidad establecidos en el contrato.

Elabore contratos claros y explique adecuadamente los mismos a sus clientes.					
Capacite al personal para comunicar claramente los pormenores de los contratos a establecer con el cliente.					
Elaborar rótulos, boletines y/o murales con información relacionada con la seguridad y consejos prácticos para la estadía del cliente en la zona.					
Capacite al personal en el tema de CST para que pueda explicarlo a los clientes.					
Mantenga información actualizada acerca de las actividades de conservación ambiental desarrolladas en la zona por diferentes organismos no gubernamentales y privados.					
Mantenga información real y actualizada y al alcance de los clientes, vecinos de la zona y autoridades, relacionada con las políticas implementadas en la empresa en todos los campos, social, ambiental y cultural.					
Actualice periódicamente la información en la página WEB del CST.					
Mantenga los procedimientos, contratos y toda información en diferentes idiomas.					
	<b>18. Servicios Adicionales</b>				
18.1	La empresa brinda servicios adicionales a los clientes, independientemente del alquiler de vehículos.	2			
18.2	Con relación a estos servicios, se les explica a los clientes que tienen una tarifa adicional.	1			
18.3	Los clientes nacionales o residentes cuentan con tarifas preferenciales.	2			
<b>¿Por qué?</b>					
La diversificación de servicios persigue que se tenga un cliente satisfecho.					
<b>¿Qué se espera?</b>					
Que se ofrezca a los clientes servicios adicionales.					
Que el cliente interno (turismo nacionales: residentes + nacionales) tenga tarifas preferenciales.					

<b>Prácticas recomendadas</b>				
Establecer claramente los servicios que tienen tarifas diferenciadas.				
Explicar claramente a los clientes los servicios diferenciados.				
No brindar información confusa en cuanto a los servicios brindados.				
	<b>19. Medición de Respuesta</b>			
19.1	Existen procedimientos y registros escritos permanentes para medir la satisfacción del cliente y sus resultados se encuentran disponibles en la página web de la empresa.	1		
19.2	La empresa implementa las observaciones y recomendaciones que le hacen llegar sus clientes.	2		
19.3	La empresa pone a disposición del programa CST los resultados de los sondeos que realiza.	1		X
<b>¿Por qué?</b>				
Solo por medio de la medición es posible determinar aciertos y errores.				
<b>¿Qué se espera?</b>				
Que la empresa logre establecer los servicios de acuerdo a los requerimientos del cliente.				
Que la empresa logre el mejoramiento continuo del servicio pensando siempre en el cliente.				
<b>Prácticas recomendadas</b>				
Diseñe un formulario de evaluación para que el cliente opine voluntariamente sobre el servicio recibido.				
Capacite al personal para que pueda atender quejas, y problemas con los clientes.				
Solicite a sus clientes, las propuestas de mejora en el servicio.				
Realice los ajustes y cambios necesarios para la evolución positiva de la empresa.				

Comparta los resultados de sus evaluaciones del cliente con el equipo técnico del CST.

<b>20. Prevención de Accidentes</b>				
20.1	La empresa desarrolla diariamente acciones preventivas y correctivas tendientes a minimizar los riesgos y enfrentar las acciones de mejora y lo registra mediante bitácora.	1		
20.2	La empresa cuenta con póliza de seguros de responsabilidad civil para cubrir a los clientes en caso de accidente.	2		
20.3	La organización tiene diseñados procedimientos coordinados con la Cruz Roja, Policía de Tránsito, Bomberos, entre otros, para enfrentar posibles accidentes en resguardo de las personas que utilizan los vehículos.	2		
20.4	Se evidencia el cumplimiento de los procedimientos de prevención diseñados por la empresa, para casos donde se tuvo que prevenir o ejecutar acciones de mejora.	2		
20.5	La empresa tiene identificados la frecuencia, tipos de riesgos y acciones correctivas, según corresponda en el ámbito geográfico, condiciones del tiempo, infraestructura vial, restricciones de tránsito, prácticas de los usuarios, entre otros.	2		

**¿Por qué?**

La prevención de accidentes es una responsabilidad compartida entre empresa y cliente.

**¿Qué se espera?**

Que la empresa establezca todos los mecanismos para evitar en la medida de lo posible la ocurrencia de accidentes.

Que en caso de ocurrencia de un accidente, la empresa tenga desarrollados acciones de comunicación y atención, dirigidos a las personas y activos de la organización independientemente de que el cliente tenga o no póliza.

**Prácticas recomendadas**

Establezca claramente las responsabilidades de las partes en el caso de un accidente.					
Capacite al personal para explicar claramente los pormenores de pólizas que cubran a los turistas en el caso de accidentes.					
Cuenta con equipos para atención de emergencias adecuados.					
Mantenga estrecho contacto con cuerpos de socorro para que puedan atender en una emergencia a los clientes.					
Mantenga y revise los vehículos de forma rigurosa para evitar problemas mecánicos en el uso por parte de los clientes.					
Contar con pólizas reales y actualizadas para los servicios prestados.					
Contar con procedimientos de acciones preventivas y correctivas para minimizar la ocurrencia de accidentes.					
Conocer los riesgos de las zonas de operación y comunicarlo a los clientes.					
<b>ÁMBITO SOCIO ECONÓMICO</b>		<b>Ponderación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>No Aplica</b>
<b>21. Políticas Programas e Indicadores</b>					
21.1	La empresa cuenta con políticas y procedimientos para regular los aspectos de responsabilidad empresarial y verificar el marco legal y ético.	1			
21.2	La empresa participa en la identificación y diagnóstico de problemas económicos y sociales de la comunidad inmediata a su centro de operación principal.	2			
21.3	La empresa cuenta con un presupuesto destinado específicamente para obras de inversión social.	3			
21.4	La empresa ha implementado planes correctivos durante los últimos dos años, derivados del monitoreo y de su plan estratégico.	3			
<b>¿Por qué?</b>					

Las empresas deben retribuir a la sociedad lo que éstas toman de ella.
La Responsabilidad Social Empresarial estratégica implica la alianza entre la empresa y la causa que va más allá de una simple donación de dinero o especie. Es un compromiso de mediano y largo plazo como lo son: Diseño y ejecución de proyectos comunitarios, alianzas publico-privadas, campañas de mercadeo con causa social.
<b>¿Qué se espera?</b>
Que la Empresa sea un facilitador del mejoramiento de las condiciones socioeconómicas de la comunidad y de su calidad de vida.
Que la actividad de la empresa en la región conlleve a un mejoramiento real de las condiciones socioeconómicas de la población local.
Que los colaboradores de la empresa participen activamente en las obras sociales. De modo que las inversiones sociales de la empresa no se vean como una acción aislada del personal sino que forma parte de ella.
<b>Prácticas recomendadas</b>
Elaborar documentos escritos en los que la empresa establezca sus políticas a nivel socioeconómico para cada uno de los objetivos empresariales estratégicos.
Contar con el apoyo activo de las altas gerencias, para lo cual se puede evidenciar con la misión, visión, objetivos estratégicos, bitácoras de reuniones sobre los temas analizados.
Realizar un diagnóstico de las necesidades a nivel socioeconómico de la comunidad, el cual se puede evidenciar con una lista de chequeo aplicada periódicamente según ejes objeto de intervención por parte de la organización.
Diseñar procedimientos e instrumentos para la comparación del nivel socioeconómico con el sector y a nivel nacional. Para tal efecto se propone consolidar los datos a través de la Asociación Costarricense de Auto Rentistas (ACAR).
Diseñar y actualizar periódicamente un documento con las políticas de las empresas y el diseño de los procedimientos del entorno.
Asignar a una persona encargada de la tarea de elaborar y revisar los documentos de divulgación de las políticas y procedimientos, la cual se evidencia con las bitácoras de las sesiones de trabajo.

Lo que no se mide no se corrige, se hace necesario evidenciar oportunidades de mejora y avances, los indicadores se pueden demostrar.

<b>22.Participación de la Sociedad Civil</b>				
22.1	La organización tiene identificados a quienes puede afectar la operación de la empresa en todos los puntos de operación.	1		
22.2	La empresa cuenta con una política y criterio de asignación presupuestaria para proyectos sociales.	2		
22.3	La empresa crea oportunidades y estimula el trabajo voluntario entre sus colaboradores en los proyectos sociales apoyados o desarrollados por la propia empresa.	2		
22.4	En caso de que la empresa tenga mecanismos para estimular a sus colaboradores y socios para que participen voluntariamente en aportes económicos o en especie, ¿Apoya la empresa estos programas mediante aportes proporcionales también?	2		
22.5	En el proceso de seguimiento y evaluación de impacto de sus proyectos ¿Participan los posibles beneficiarios de estos proyectos?	2		
22.6	La empresa desarrolla proyectos que benefician a la comunidad inmediata en todos los puntos donde tiene operaciones.	1		
22.7	La empresa cuenta con un responsable del tema de responsabilidad social empresarial que no sea el gerente general, con la formación y experiencia adecuadas.	2		
22.8	La empresa se ha certificado por norma nacional aplicada a la Industria de Empresas Rentadoras de Vehículos.	3		

**¿Por qué?**

Para establecer nexos con la comunidad y aprovechar los servicios que surgen de ella, logrando beneficios mutuos de bienestar social, económico.

**¿Qué se espera?**

Que la Empresa sea un facilitador de la capacitación de los habitantes locales para su incorporación en los procesos de la empresa.

Que la empresa se incorpore como socio estratégico, desde la perspectiva: social, cultural, artístico, deportivo, religioso, ambiental, con el fin de mejorar la calidad de vida de los habitantes y el desarrollo socioeconómico de la misma comunidad.

Que la empresa participe activamente como patrocinador de actividades, equipos y eventos de diferentes tipos que se desarrollen en la comunidad.

**Prácticas recomendadas**

Incorporar a los miembros de la comunidad en las labores de la empresa.

Establecer nexos con las organizaciones locales e identificar a los dirigentes, líderes comunales y habitantes claves de las zonas de operación con el fin de generar una red de intercambio de información. Las evidencias serian las bitácoras de reuniones.

Otra alternativa seria un documento emitido por algunas de las siguientes Instituciones; junta de educación, asociación desarrollo comunal, certificación de la municipalidad reflejando los miembros del consejo de distrito y el nexo entre la empresa y las organizaciones.

La empresa presenta ante las organizaciones formales de la comunidad un informe de las acciones propositivas y mejoras continuas que afecten a los pobladores.

Propicie la capacitación permanente del personal de origen local.

Participe en actividades comunales socioculturales, religiosas, deportivas, de carácter local que involucren a los habitantes de la zona.

Incorpore en el registro de proveedores, las actividades, servicios y microempresas donde opera.

Priorizar en la compra de servicios complementarios en las localidades y comunidades donde opera la empresa.

Conozca los proyectos ambientales que se desarrollan en la comunidad y participe y colabore con ellos.

Ofrezca sus servicios para el transporte de personas en la comunidad en caso de emergencias.

Diseñe publicaciones para promocionar y divulgar actividades comunales, educativas entre otras.

<b>23.Participación Políticas Públicas</b>				
23.1	La empresa tiene al menos un vehículo apropiado, destinado a los clientes con discapacidad o en su defecto el personal que brinda servicio como chofer en caso de darse, cuenta con la preparación debida para hacerlo.	2		
23.2	La empresa cuenta con al menos un vehículo para sus clientes o para su operación, acondicionados con tecnologías que no afecten el ambiente o minimicen su efecto contaminante.	2		
23.3	La empresa se ha adherido al Código de Conducta contra la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes y esto es comunicado a sus proveedores y clientes finales.	1		
23.4	La empresa ofrece a sus colaboradores y clientes información sobre la legislación relacionada con acoso sexual, prostitución infantil y consumo de sustancias ilegales.	1		
23.5	La empresa está integrada a los programas o convenios que pretenden disminuir los accidentes de tránsito, que promueve los entes públicos a manera de ejemplo con el COSEVI.	1		
23.6	La empresa, se encuentra integrada en al menos un Comité de Bandera Azul Ecológica en forma efectiva y se comunican a los clientes y proveedores.	1		
23.7	La empresa se encuentra integrada a los programas de certificación, impulsados por el INAMU.	1		
23.8	La empresa se encuentra integrada a los programas de apoyo de parques y reservas que son promovidos por	1		

	entes públicos o privados.				
23.9	La empresa se encuentra integrada a los programas de seguridad ciudadana impulsados por el Ministerio de Seguridad tales como seguridad comunitaria o policía turística.	1			
23.1	Los equipos de medición que la empresa utiliza en sus máquinas expendedoras de combustible, están certificados por el ente nacional que regula la actividad.	1			X
23.11	La empresa ha presentado denuncias mediante un procedimiento ante los órganos competentes cuando un cliente, proveedor, o comunidades, desarrollan prácticas que violenten los distintos programas donde esté vinculada la empresa, o en su defecto se evidencia la existencia de una política escrita para denunciar.	1			
23.12	La empresa, mediante acciones concretas comunica a sus clientes, proveedores y personal, su política de combatir la extracción y cautiverio ilegal de animales y plantas silvestres.	1			
23.13	Todos los vehículos de la empresa, cuentan con la certificación de la revisión técnica vehicular, antes de los plazos señalados por la norma.	1			
23.14	Las regulaciones que exigen entes tales como Ministerio de Salud, Ministerio de Trabajo y MINAET, se ejecuta antes del periodo señalado en su notificación (entrega de informes trimestrales al Consejo de Salud Ocupacional, Ministerio de Trabajo, entre otros).	1			
23.15	Los servicios adicionales que brinda la empresa a sus clientes tales como facilitar sillas de ruedas, muletas, celulares, silla para bebé, entre otros, están homologados con los estándares nacionales.	1			X
<b>¿Por qué?</b>					
La posibilidad de coadyuvar en el diseño y ejecución de las políticas públicas que afectan al sector turístico					

Contribuye en forma directa sobre los clientes finales, colaboradores y socios de la organización.
La actuación proactiva y no reactiva es uno de los elementos distintos de las empresas sostenibles.
La actuación del estado, debe ser fiscalizado por los sociedad civil, del cual forma parte las empresas.
<b>¿Qué se espera?</b>
Que la actividad de la empresa genere oportunidades de empleo y utilización de los servicios sin discriminación de género o condición.
Que la empresa sea un sujeto activo en la concreción de las políticas públicas.
Que las actividades se desarrollen dentro de los marcos legales actuales.
Que las empresas y su personal cuenten con los manuales y las políticas básicas de la empresa, debidamente editadas y en ejecución.
Que los vehículos utilizados se encuentren en perfecto estado mecánico y no generen contaminación que pueda afectar la salud ambiental y de los visitantes.
Que la empresa sea capaz de innovar utilizando y desarrollando tecnologías y procedimientos sostenibles para el control ambiental.
<b>Prácticas recomendadas</b>
Contratar a los miembros de la comunidad en las labores de la empresa, sin importar género, condición u otros. Las evidencias más notorias son listas de personas donde se identifique cédula, nombre, puesto, lugar de trabajo, puesto y antigüedad y el porcentaje en relación al total de empleados.
Conocer la legislación nacional y mantener ejemplares actualizados de las leyes pertinentes y que se desarrollen acciones de capacitación internas y externas.
Mantener una flota vehicular que cumpla con todos los requisitos legales del país y se visualice una tendencia hacia la innovación de tal manera que existan vehículos que no afecten el ambiente.

Participar de las actividades de asociaciones comunales, cámaras de turismo local y regional.					
Participar de actividades y programas comunales, regionales y estatales, para promover la equidad de género, la igualdad de oportunidades, la no violencia contra menores ni contra las mujeres.					
Denunciar actividades ilícitas de toda índole.					
Promover la seguridad comunal y seguridad ciudadana.					
Disponer de medios de ayuda a personas con discapacidades.					
Realizar actividades donde se involucren a las personas con discapacidad.					
Organizar revisiones periódicas de los vehículos.					
Dar prioridad a vehículos, equipos y maquinaria que no generen contaminación y que sean eficientes en el consumo de combustibles y lubricantes.					
Investigar sobre la utilización de tecnologías de punta en el equipo o maquinaria para aplicar procedimientos sostenibles para evitar contaminación del ambiente.					
Promover facilidades y condiciones para la inserción laboral de personas con discapacidad.					
Capacitar al personal para la atención y movilización de personas con discapacidad.					
Recopilar los planes de desarrollo locales de las instituciones públicas de la localidad.					
Mantener el contacto con los representantes locales de las instituciones públicas en las comunidades donde se opera.					
Participar de las actividades de extensión que realicen las instituciones públicas locales.					
Mantener en archivo la constancia de cumplimiento de aportes fiscales, patentes, u otros correspondientes a la comunidad.					
	<b>24. Salud y Seguridad e Higiene</b>				
24.1	La empresa cuenta con un programa de señalización y se asegura el uso de los equipos de protección personal.	2			

24.2	Se cuenta con un Programa de Salud Ocupacional debidamente aprobado por el Ministerio de Salud y es revisado al menos una vez al año.	1			
24.3	El personal participa en forma activa, por medio del o los comités de salud ocupacional o de primeros auxilios, sujeto a los procedimientos de monitoreo del consejo de salud ocupacional.	2			
24.4	Se tiene identificados las normas técnicas y su implementación según lo dicta la norma de riesgos del trabajo y definidos en el plan de trabajo.	2			
24.5	El plan de salud ocupacional es ejecutado según cronograma y fiscalización de regente o experto en salud ocupacional.	2			
24.6	El plan de emergencia es objeto de al menos dos simulacros al año, con participación de la cruz roja a nivel local y regional.	2			
24.7	La empresa tiene homologado el Programa de Salud Ocupacional, con la norma técnica que regula esta actividad a nivel nacional.	1			
24.8	En los últimos dos años se han mantenido niveles controlados en los índices de frecuencia y gravedad de la empresa y se realizaban análisis de causalidad.	2			
24.9	Se cuenta con médico de empresa que cubre a todos los colaboradores de la organización y se desarrolla programas de medicina laboral.	2			
<b>¿Por qué?</b>					
Se debe garantizar la seguridad de las personas, en todas las actividades concernientes a la empresa.					
Una organización con programas preventivos en riesgos del trabajo y un clima organizacional en continua mejora, direcciona en una mayor productividad y sostenibilidad de la empresa.					
<b>¿Qué se espera?</b>					

Que la empresa cuente con todos los programas que garanticen la seguridad y la salud de los trabajadores frente a los riesgos que la actividad genera.
Que la empresa conozca los riesgos a los que se enfrentan los trabajadores en el desarrollo de las actividades.
Que la empresa cuente con los comités y grupos especiales que apoyen la realización de actividades tendientes al mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo y la salud de los trabajadores, así como la atención de emergencias.
Que la empresa cuente con un comité de Salud Ocupacional que vigile el cumplimiento de normas y procedimientos legales en el campo.
<b>Prácticas recomendadas</b>
Realizar un diagnóstico de los riesgos que se presentan en el desarrollo de la actividad, para tal efecto se puede guiar con los protocolos del ministerio de salud.
Formalizar un comité bipartito (Empleados y Autoridades de la Empresa), que trabaje en conjunto para la búsqueda del mejoramiento continuo en las labores diarias.
Desarrollar procedimientos y normas técnicas para minimizar las consecuencias de los riesgos presentes en las actividades diarias, para tal efecto ver las normas que Inteco ha desarrollado en la materia.
Formar diferentes comités que colaboren en la prevención de riesgos, atención de emergencias.
Establecer planes de capacitación para todo el personal en cuanto a atención de emergencias.
Establecer un cronograma de trabajo para el mejoramiento de las condiciones de trabajo.
Realizar simulacros para verificar la implementación de planes de evacuación adecuados.
Contar con equipos adecuados para atender emergencias.
Contar con servicios de médico de empresa para desarrollar programas de medicina laboral.
Llevar control de las estadísticas de accidentabilidad de la empresa, para conocer las causas y establecer los mecanismos necesarios para disminuirla.
Realizar inventario de la señalización requerida.

Colocar la señalización de seguridad respectiva en las diferentes áreas.				
	<b>25. Adicionales</b>			
25.1	La empresa brinda apoyo a las oficinas de turismo de los gobiernos locales, que surgieron con la aplicación de la Ley de Turismo Rural Comunitario.	1		
25.2	La empresa brinda apoyo a la actividad turística local, incorporándose a las cámaras de turismo regionales en todos los lugares donde cuenta con operaciones.	1		
25.3	La empresa desarrolla proyectos que benefician a otras comunidades que no están en el área de influencia directa de la empresa.	1		
25.4	La empresa se encuentra integrada a programas diseñados por los entes públicos no mencionados en las preguntas anteriores.	1		