

**DISEÑO DE UNA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE
REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJES (EAH), BASADA EN LOS CRITERIOS
ESTABLECIDOS EN LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS-TS 002**

**MANUELA FERNANDA VELASCO CHAVARRO
CARMEN SOFIA VILLAMIZAR VILLAMIZAR**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA INTEGRAL DE LA CALIDAD
BUCARAMANGA**

2014

**DISEÑO DE UNA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE
REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJES (EAH), BASADA EN LOS CRITERIOS
ESTABLECIDOS EN LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS-TS 002**

**MANUELA FERNANDA VELASCO CHAVARRO
CARMEN SOFIA VILLAMIZAR VILLAMIZAR**

**Trabajo de grado para optar al título de
Especialista en Gerencia Integral de la Calidad**

**Director
ING. JAVIER ORLANDO ZAMBRANO MALAGON
Profesional de Certificación**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍAS FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA INTEGRAL DE LA CALIDAD
BUCARAMANGA**

2014

DEDICATORIA

“Nada hubiera sido posible sin la presencia de Dios, para iluminarme y guiarme en este proyecto”

Este nuevo escalón en la consolidación de mi proyecto de vida, lo dedico a mi papa José Martin (Q.E.P.D), pues aunque ya no está entre nosotros, fue artífice a través de su motivación y apoyo para este proyecto, sé que desde donde está comparte mi alegría y la de mi mama María Isabel, soporte incondicional en todos mis propósitos. A mis hermanos Martin Alejandro y Juan Pablo, por hacerme sentir su cercanía y apoyo.

Manuela Fernanda Velasco Chavarro

A Dios por darme la gracia, fortaleza y ser mi guía para culminar este proyecto.

A mis padres Luis Francisco Villamizar y Carmen Alicia Villamizar, quienes con su apoyo incondicional, por su confianza y valores infundidos de trabajo y esfuerzo hicieron posible este logro en mi vida.

Carmen Sofía Villamizar Villamizar

AGRADECIMIENTOS

Un especial agradecimiento a todos los profesores por su formación, conocimientos ofrecidos.

Nuestra sincera gratitud al Profesor Javier Zambrano, por su colaboración en el proyecto.

A nuestras familias, por su apoyo incondicional en todo momento, y colaboración para la culminación de este proyecto de vida.

A todas las personas que de alguna u otra forma contribuyeron con nosotras, reciban este trabajo como suyo y reciban nuestro especial agradecimiento: Dios los bendiga.

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION.....	14
ANTECEDENTES.....	15
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	16
2. JUSTIFICACIÓN.....	18
3. OBJETIVOS.....	20
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	20
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
4. MARCO DE REFERENCIA	21
4.1 MARCO TEÓRICO	21
4.1.1 Organización Mundial de turismo.....	21
4.1.1.1 Prioridades de la organización mundial de turismo.....	22
4.2 EVOLUCIÓN DEL TURISMO EN EL MUNDO Y EN AMÉRICA LATINA.....	27
4.2.1 Evolución del turismo mundial.....	27
4.2.2 Desarrollo sostenible del turismo	28
4.3 NUEVOS NEGOCIOS TURÍSTICOS EN TIEMPOS DE GLOBALIZACIÓN.....	30
4.3.1 Beneficio Económico.....	31
4.3.2 Integridad Social y cultural	32
4.3.3 Conciencia Ecológica y/o ambiental	32
4.4 IMPACTO AMBIENTAL EN EL TURISMO.....	32
4.5 IMPACTOS SOCIOCULTURALES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA	34
4.6 IMPACTO DE TIPO ECONOMICO	36
4.7 CERTIFICACIÓN NORMAS TÉCNICAS TURISMO SOSTENIBLE.....	38

4.8	MARCO LEGAL.....	55
4.9	MARCO CONCEPTUAL.....	58
5.	METODOLOGIA	62
5.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	62
5.2	FASES DE LA INVESTIGACIÓN	62
5.3	CRONOGRAMA DE TRABAJO	64
5.4	PRESUPUESTO.....	66
6.	GUÍA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJES (EAH), BASADA EN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS-TS 002.....	67
7.	CONCLUSIONES	68
8.	RECOMENDACIONES.....	70
	BIBLIOGRAFIA.....	72
	ANEXOS.....	74

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Contribución total de la cadena del turismo.....	26
Tabla 2. Establecimientos de alojamiento y hospedaje certificados en calidad turística	41
Tabla 3. Cronograma de trabajo	64
Tabla 4. Recursos	66

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Estructura de la organización mundial de turismo	24
Figura 2. Dimensiones del desarrollo sostenible	30
Figura 3. Proceso de Evaluación de Impacto Ambiental en la actividad turística..	34

LISTA DE ANEXOS

Pág.

ANEXO A. Guía metodológica para la implementación de requisitos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedajes (EAH), basada en los criterios establecidos en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002.....74

RESUMEN

TITULO: DISEÑO DE UNA GUÍA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJES (EAH), BASADA EN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS-TS 002*¹

AUTORES: Velazco Chavarro, Manuela Fernanda
Villamizar Villamizar, Carmen Sofia**²

PALABRAS CLAVES: NTS-TS002, turismo, Sistemas de Gestión, Sostenibilidad, certificación, calidad turística.

CONTENIDO

La Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, del Viceministerio de Turismo de Colombia, propone la certificación de calidad turística como una manera de asegurar y aumentar la calidad en la prestación de los diferentes servicios turísticos, es de señalar que este proceso de certificación es obligatorio, se requiere la firme convicción de los empresarios de ofrecer un producto con altos estándares de calidad y de esta manera buscar la certificación de las respectivas normas técnicas sectoriales.

En la consolidación de un destino turístico competitivo es necesario la aplicabilidad de las normas técnicas sectoriales, tales como NTS para: establecimientos gastronómicos, tiempo compartido, alojamiento y hospedaje, turismo sostenible, guías de turismo y agencias de viaje.

Avanzar en la gestión sostenible debe ser un compromiso que cada organización para ir construyendo un sistema de acuerdo a sus propias necesidades o prioridades. Dado que la gestión sostenible está dirigida a la mejora del desempeño ambiental, social y económico de las organizaciones, cualquier sistema de gestión que contribuya a estos objetivos será una buena forma de comenzar a poner en marcha la gestión sostenible.

Es por esto que este trabajo se realizó con el fin de diseñar una guía metodológica con una función estándar que sirva como herramienta a los establecimientos de alojamiento y hospedaje con el objetivo de implementar la norma sectorial NTS TS 002.

La información obtenida se basó en fuentes secundarias que permitió conocer el desarrollo y el avance del sector turístico y conocer la normatividad existente en cuanto a los requisitos generales de sostenibilidad de tipo ambiental, social, y cultural.

¹ Proyecto de grado, Monografía

² Facultad de ingenierías físico-mecánicas. Escuelas de estudios industriales y empresariales. Director del proyecto: Ing. Javier Orlando Zambrano Malangón

ABSTRACT

TITLE: DESIGN OF A METHODOLOGICAL GUIDE FOR THE IMPLEMENTATION OF REQUIREMENTS FOR SUSTAINABILITY AND LODGING ACCOMMODATION ESTABLISHMENTS (EAH), BASED ON CRITERIA TECHNICAL INDUSTRY STANDARD NTS-TS 002³

AUTHOR: Velazco Chavarro, Manuela Fernanda y Villamizar Villamizar, Carmen Sofia**⁴

KEY WORDS: NTS-TS002, tourism, management systems, Sustainability, certification, tourist quality

DESCRIPTION

The Quality and Sustainable Tourism Development, the Deputy Minister of Tourism of Colombia, offers certification for quality tourism as a way to assure and enhance quality in the provision of various tourist services, however be noted that this process certification is obligatory, the firm conviction employers to offer a product with high quality standards and thus seek certification of the respective sectoral technical standards is required.

Dining establishments, shared accommodation and lodging, sustainable tourism, tour guides and travel agents time: On consolidation of a competitive tourist destination applicability of sector, such as technical standards necessary for NTS.

Advancing sustainable management should be a commitment that each organization in order to build a system according to its own needs and priorities. Given that sustainable management is aimed at improving the environmental, social and economic performance of organizations, any management system that contributes to these goals will be a good start to implement sustainable management

That is why this study was conducted in order to design a methodological guide with a standard function that serves as a tool for local lodging and accommodations in order to implement the sectoral standard TS 002 NTS.

The information obtained was based on secondary sources yielded information on the development and advancement of the tourism sector and meet existing regulations regarding the general requirements of environmental sustainability, social, and cultural.

³ Proyecto de grado, Monografía

⁴ Facultad de ingenierías físico-mecánicas. Escuelas de estudios industriales y empresariales. Director del proyecto: Ing. Javier Orlando Zambrano Malangón

INTRODUCCION

De acuerdo con la política de competitividad turística y en concordancia con la ley 300 de 1996 y el (SNC) sistema nacional de calidad, se crea una marca de certificación dirigido a los establecimientos de alojamiento y hospedaje para el sector. El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo ha promovido a través de las Unidades Sectoriales de Normalización la creación de Normas Técnicas Sectoriales para definir los requisitos de la operación y el personal de Agencias de Viajes, establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, Restaurantes, Guías de Turismo, turismo sostenible entre otros.⁵

Atendiendo a la normatividad existente la implementación de las normas técnicas de sostenibilidad permitirá a los prestadores de servicios de turismo ser más competitivos y responsables con la conservación y sostenibilidad del medio ambiente en los destinos turísticos.

De acuerdo a la ley 1558 de 2012 se modifica la ley 300 de 1996 el cual establece en el artículo 5 Calidad turística las normas técnicas de calidad expedidas por las unidades sectorial se de normalización establecidas en el artículo 69 de la ley 300 de 1996 relacionadas con la sostenibilidad turística, serán de **obligatorio cumplimiento** por parte de los prestadores de servicios turísticos, de acuerdo con la reglamentación que expida el ministerio de comercio y turismo, para dar cumplimiento a esta ley los establecimientos de alojamiento y hospedaje deben seguir los lineamientos establecidos en la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS- TS002, y lo reglamentado en la resolución 2804 de 2014, para su registro y renovación de inscripción en Registro Nacional de Prestadores de servicios de Turismo.

⁵ Plan Indicativo de Formación en Turismo, Lineamientos para su implementación, Ministerio de comercio, industria y turismo viceministerio de turismo, Bogotá, 2009.

ANTECEDENTES

El sector del turismo a través de los establecimientos de alojamiento y hospedajes afrontan una serie de exigencias de calidad; y a su vez una serie de retos debido un público con mayores expectativas, ya no es suficiente el disponer de un lugar solo para pasar la noche si no mantener una posición competitiva y de valor agregado en el mercado.

En Colombia los establecimientos de alojamiento y hospedaje debe asumir el reto y compromiso hacia un turismo sostenible aprovechando un gran número de oportunidades dirigidas a su riqueza natural, y socio-cultural, que brinda una serie de ventajas competitivas en el ámbito ambiental.

Dentro de la norma sectorial NTS TS 002 existe una serie de actividades dirigidas realización de programas de sostenibilidad, para orientar cada una de las actividades, los productos y servicios turísticos, hacia un mejor manejo de los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, para las áreas de influencia donde operan los establecimientos de alojamiento y hospedaje.

Es importante resaltar que no existe hasta el momento una guía metodológica para la implementación de esta norma que sirva como instrumento a los sitios de alojamiento y hospedaje, que les permita mantener concordancia con la reglamentación expedida por el ministerio de comercio, industria y turismo sobre la obligatoriedad de cumplimiento e implementación de las normas técnicas sectoriales vigentes expedidas por las unidades sectoriales de normalización sobre sostenibilidad turística, según se referencia en la resolución 2804 de 2014.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Las exigencias del mercado actual orientan a las empresas a conocer con mayor profundidad todo lo relacionado con su campo de acción, una de las funciones está dada por el análisis del mercado en el cual se desarrolla su actividad económica, permitiéndole detectar y determinar las amenazas y oportunidades que éste le brinda, teniendo en cuenta estos resultados los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH) son organizaciones que deben ser asociados con el sector turismo; siendo este un sector que aporta cada vez más a la economía del país, su importancia se refleja en el crecimiento continuo que ha mantenido; dando cabida a nuevas ideas de negocio, donde el desarrollo de actividades se realizan con enfoque a la satisfacción de consumidores, estos cada vez más exigentes y que esperan nuevas formas en la prestación de servicios de turismo, fundamentado este servicio en principios y normas, en busca de la disminución del impacto que puede generar el desarrollo de actividades sobre el medio ambiente asumiendo un compromiso de responsabilidad social en todos los procesos y actividades que como empresa se desarrollan a diario.

De ahí que la Sostenibilidad en el sector tiene la gran tarea de constituirse en una estrategia capaz de salvaguardar y respetar el patrimonio natural y cultural, promover y fortalecer el desarrollo económico local y sobre todo fomentar e integrar la participación de actores locales en su modelo de gestión, atendiendo así la creciente demanda que presentan los servicios de turismo, la decisión está determinada por la adopción o no de un modelo de sostenibilidad, aumentando cada día esta tendencia de implementación, en las organizaciones que buscan permanencia, productividad y competitividad.

Atendiendo a estos requerimientos del mercado y de los cambios que presenta el sector se identifica la necesidad de participación de cada uno de los actores

activos en la prestación de servicios de turismo, de ahí parte la importancia del cumplimiento con lo reglamentado por el gobierno en cuanto a la calidad turística y la implementación de normas técnicas de calidad expedidas por unidades sectoriales de normalización como lo establece la ley 1558 de 2012. De esta manera se garantiza la protección al consumidor, se normaliza la prestación de los servicios de turismo para los establecimientos relacionados en la norma, se regulan las actividades turísticas, logrando la optimización en la calidad del servicio y la protección del medio ambiente. Siendo la implementación de normas de calidad turística la herramienta para la gestión de recursos y lineamientos para evidenciar sostenibilidad en el medio en que se desarrollan sus actividades empresariales.

2. JUSTIFICACIÓN

Identificada una creciente demanda de servicios de turismo y mayores exigencias en este mercado, los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH) por pertenecer a este sector debe cumplir con lo reglamentado por el gobierno, es así como se establece en la resolución 2804 de 2014 emitida por el ministerio de comercio, industria y turismo donde genera la obligatoriedad de la implementación y cumplimiento de requisitos establecidos en las normas técnicas sectoriales que sean expedidas por las unidades sectoriales de normalización sobre sostenibilidad turística.

Atendiendo a esta normatividad establecida, en busca de la especialización de las actividades en cada sector, este documento es un modelo guía. El cual presenta a los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH); una herramienta de apoyo para implementar una norma que agrega valor a los servicios al cumplir requisitos de sostenibilidad. Con la información recopilada, el proyecto pretende llegar a quienes desarrollan esta actividad del sector turismo, debido a que para la prestación de servicios de excelencia como organización requiere dar cumplimiento y seguimiento a normas establecidas con aplicabilidad a la actividad desarrollada.

Para el sector, esta guía es una herramienta que muestra la información necesaria para la implementación de los criterios establecidos en la norma NTS-TS002 que aplica a los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH), para alinear los objetivos de cada organización a mantener un turismo sostenible, direccionando sus actividades en aspectos ambientales, aporte socio-cultural, y económico en beneficio de los interesados en el cumplimiento de requisitos de sostenibilidad empresarial como lo exige la obligatoriedad de cumplimiento de esta norma según resolución 2804 de 2014 expedida por el ministerio de comercio, industria y

turismo, donde se establecen plazos para presentar el certificado de calidad turística.

Para quien realiza este proyecto es importante porque le permite integrar a su experiencia nuevos conocimientos sobre normas y su implementación en un sector con potencial de crecimiento y de cambio constante, así mismo permite dar aplicabilidad de conceptos aprendidos durante el proceso de formación como Especialista de Gerencia Integral de la Calidad, sabiendo que las empresas actualmente buscan un mayor liderazgo y conocimiento empresarial, y profesionales más activos que mantienen competencias a nivel de requerimientos de mercado.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL.

Diseñar una guía metodológica para la implementación de requisitos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedajes (EAH), basada en los criterios establecidos en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir una metodología de implementación requisitos generales de sostenibilidad.
- Definir una metodología de implementación de requisitos de tipo ambiental.
- Determinar metodológicamente proceso de implementación de requisitos específicos de tipo socio-cultural.
- Describir metodológicamente la implementación para el cumplimiento de requisitos de tipo económico.
- Determinar una metodología para implementación y cumplimiento de requisitos complementarios de seguridad e infraestructura.
- Relacionar criterios de evaluación para el otorgamiento del certificado de calidad turística y del sello ambiental colombiano

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 MARCO TEÓRICO

El turismo según la OMT (Organización Mundial del Turismo OMT) son “las actividades que realizan las personas durante sus viajes como; visitas a parques, restaurantes, centros recreativos y de esparcimientos, discoteca y bares, hoteles entre otros, estos viajes se realizan en estancias y lugares distintos al de su entorno natural por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año con fines de ocio, por negocios y otros motivos”.⁶

El año 2013 marcó un freno en el ciclo de expansión del sector turismo que se había iniciado tres años atrás. En efecto, según la Muestra Mensual de Hoteles del Dane, los ingresos de estos establecimientos disminuyeron -0.3% en el promedio en doce meses a noviembre de 2013, frente a un crecimiento de 6.8% en el mismo período del año anterior. Asimismo, la ocupación hotelera fue de 57.1% durante el mes de noviembre de 2013, inferior en 0.4pp al registro de noviembre de 2012. Finalmente, el personal ocupado creció un 0.8% en su variación doce meses a noviembre de 2013, inferior al 4.3% observado en el mismo período de 2012.⁷

4.1.1 Organización Mundial de turismo. La organización mundial del turismo nació de la unión internacional de organismos oficiales de promoción turística (UIOOPT) creada en el años de 1925 en la Haya. Después de la segunda guerra mundial⁸

⁶ Proceso de Evaluación de desempeño: análisis desde la teoría de la burocracia y de la agencia, Estudios de caso del subsector hotelero en Medellín, Diana Marcela Castaño Serna, Universidad Nacional de Colombia Facultad de Minas, Departamento de la Organización ,Medellín, Colombia 2013

⁷ Comentario económico del día, *Alejandro Vera y Alejandro Fandiño, banco popular, 2014*

⁸ <http://books.google.com.co/books?id=0zQylYo7i2oC&pg=PA85&lpg=PA85&dq=Uni%C3%B3n+Internacional+de+Organismos+Oficiales+de+Turismo&source=bl&ots=gfr18nWXI6&sig=onfMs6VTe48UchWC4ZM1unTalpU&hl=es&sa=X&ei=oP0JVI2gA4uWyAS7mIGAAG&ved=0CGUQ6AEwCQ#v=onepage&q=Uni%C3%B3n%20Internacional%20de%20Organismos%20Oficiales%20de%20Turismo&f=false>

La Organización Mundial del Turismo (OMT) es el organismo de las Naciones Unidas que se encarga de la promoción de un turismo responsable, sostenible y accesible para todos.

La OMT, como principal organización internacional en el ámbito turístico, aboga por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, y ofrece liderazgo y apoyo al sector para expandir por el mundo sus conocimientos y políticas turísticas.

A su vez defiende la aplicación del Código Ético Mundial para el Turismo para maximizar la contribución socioeconómica del sector, minimizando a la vez sus posibles impactos negativos, y se ha comprometido a promover el turismo como instrumento para alcanzar los objetivos de desarrollo de las Naciones Unidas para el Milenio (ODM), encaminados a reducir la pobreza y a fomentar el desarrollo sostenible.

La OMT también genera conocimiento de los mercados, promueve las políticas e instrumentos de turismo competitivo y sostenible, fomenta la enseñanza y la formación en materia de turismo y trabaja con el fin de hacer del turismo una herramienta eficaz para el desarrollo mediante proyectos de asistencia técnica en más de 100 países del mundo.

Entre sus miembros figuran 156 países, 6 miembros asociados y más de 400 Miembros Afiliados que representan al sector privado, a instituciones de enseñanza, a asociaciones de turismo y a autoridades turísticas locales

4.1.1.1 Prioridades de la organización mundial de turismo

- Defender el valor del turismo como motor de crecimiento socioeconómico y de desarrollo, su inclusión como prioridad en las políticas nacionales e

internacionales y la necesidad de ofrecer un terreno de juego neutral en el que el sector pueda prosperar y desarrollarse.

- Mejorar la competitividad turística: Mejorar la competitividad turística de los Miembros de la OMT mediante la creación y el intercambio de conocimientos, el desarrollo de los recursos humanos y la promoción de la excelencia en ámbitos tales como la planificación turística, las estadísticas y las tendencias del mercado, el desarrollo sostenible del turismo, el marketing y la promoción, el desarrollo de productos y la gestión de riesgos y de crisis.
- Promover el desarrollo sostenible del turismo: Apoyar políticas y prácticas de turismo sostenible: políticas que hagan un uso óptimo de los recursos ambientales, que respeten la autenticidad sociocultural de las comunidades receptoras y que proporcionen beneficios económicos para todos.
- Impulsar la contribución del turismo a la reducción de la pobreza y al desarrollo: Convertir el turismo en una herramienta de desarrollo para maximizar su contribución a la reducción de la pobreza y al cumplimiento de los ODM y promover su inclusión en la agenda del desarrollo.
- Fomentar el conocimiento, la enseñanza y la capacitación: Ayudar a los países a evaluar y satisfacer sus necesidades en materia de enseñanza y formación y proporcionarles redes que faciliten la creación y el intercambio de conocimientos.
- Forjar asociaciones: Asociarse con el sector privado, con organizaciones regionales y locales de turismo, con instituciones docentes e investigadoras, con la sociedad civil y con el sistema de las Naciones Unidas para construir un sector turístico más sostenible, responsable y competitivo.

Figura 1. Estructura de la organización mundial de turismo



Fuente. Elaboración propia

La OMT está compuesta por 156 Estados Miembros, 6 Miembros Asociados, 2 Observadores Permanentes y más de 400 Miembros Afiliados. La Asamblea General es el órgano principal de la Organización Mundial del Turismo. Se reúne cada dos años para aprobar su presupuesto y su programa de trabajo y para debatir temas de importancia vital en el sector del turismo. Cada cuatro años elige al Secretario General.

La Asamblea General es el órgano supremo de la Organización. El Consejo Ejecutivo adopta, en consulta con el Secretario General, las medidas necesarias para llevar a la práctica las decisiones y recomendaciones de la Asamblea General, a la que debe rendir cuentas.

La OMT tiene su sede en Madrid (España). La Secretaría está dirigida por el Secretario General y se organiza en forma de programas que cubren temas tales

como la sostenibilidad, la educación, las tendencias del turismo y el marketing, el desarrollo sostenible, las estadísticas y la cuenta satélite de turismo (CST), la gestión de destinos, la ética y la gestión de riesgos y de crisis.

La Secretaría está dirigida por el Secretario General, Taleb Rifai, que supervisa a unos 110 funcionarios que trabajan con plena dedicación en la sede de la OMT en Madrid. Estos funcionarios son responsables de la ejecución del programa de trabajo de la Organización y de atender a las necesidades de sus Miembros.

Según el Secretario General de las Naciones Unidas, Ban Ki-moon comenta que:

“Cuando se aborda de manera sostenible, el turismo puede ayudar a impulsar el crecimiento económico y a atenuar la pobreza. De hecho, el turismo ha demostrado ser para los países menos adelantados una de las mejores formas de incrementar su participación en la economía global”

En síntesis, en medio de su rezago histórico, el sector de turismo en Colombia tuvo un ciclo de expansión importante en los últimos años, producto de avances en políticas de seguridad, normativa y promoción de la inversión para el sector. Así, el freno del año 2013 parece más bien coyuntural. Esto debería cambiar desde 2014, volviéndose a un ciclo de expansión, dadas las mayores perspectivas de crecimiento del país (ver *Informe Semanal* No.1203 de enero de 2014). Por ello, Anif pronostica que el PIB del sector de comercio y turismo debería elevarse del 4.2% real del cierre de 2013 hacia un 4.6% en 2014. Pero, para mantener este dinamismo se debe continuar trabajando en:

a) La coordinación de las políticas de promoción-regulación (cuidando el costo beneficio de las medidas adoptadas);

b) El mejoramiento significativo de la convivencia y de los índices de violencia en las ciudades; y

c) Mejorar la dotación y calidad de la infraestructura, concentrándose en el multimodalismo.

Tabla 1. Contribución total de la cadena del turismo

Cuadro 1. Contribución Total de la Cadena del Turismo y posición en ranking de Competitividad Turística del FEM (TTCI)						
País	Participación (%)			Puntaje TTCI*	Puesto TTCI* (140 países)	
	PIB	Empleo	Exportaciones			
Aruba	83.8	85.8	45.1			
República Dominicana	15.2	14.1	33.2	3.9	86	Dependencia alta-Desarrollo alto
Panamá	13.1	12.4	13.2	4.5	37	
México	12.5	13.9	3.3	4.5	44	Dependencia media-Desarrollo medio
Argentina	10.0	9.5	6.3	4.2	61	
Brasil	9.1	8.3	2.7	4.4	51	
Perú	8.9	7.4	7.4	4.0	73	Dependencia baja-Desarrollo bajo
Chile	8.3	7.9	3.3	4.3	56	
Colombia	5.3	5.5	6.5	3.9	84	

Fuente: elaboración Anif con base en WTTC y Foro Económico Mundial (FEM).

Durante la segunda mitad del siglo XX el turismo fue consolidándose como uno de los principales sectores en el comercio internacional. Las exportaciones de servicios turísticos, incluido el transporte de viajeros, ascendieron en 2008 a USD1.1 billones, lo cual representa 30% de las exportaciones mundiales de servicios y 6% de las exportaciones mundiales de bienes y servicios.

Las estimaciones que realiza la Organización Mundial del Turismo (OMT) del tamaño del sector en las distintas economías muestran que el turismo contribuye en cerca de 5% al PIB mundial, con un gasto per cápita mundial promedio en 2008

de USD140.1 Según la OMT, la contribución del turismo al PIB para las economías desarrolladas y diversificadas fluctúa entre 2%, para los países en que el turismo es un sector comparativamente pequeño, y 10%, en los países en los que el turismo es un sector importante en la economía. Para países en desarrollo en los que el sector turismo es una fuente central de ingresos, la importancia del sector en la economía supera ese nivel de 10%. En Colombia la participación del sector de servicios de hotelería y restaurantes en el PIB nacional fue de 1,4% en 2009.⁹

4.2 EVOLUCIÓN DEL TURISMO EN EL MUNDO Y EN AMÉRICA LATINA

4.2.1 Evolución del turismo mundial El turismo es considerado uno de los más importantes sectores socio-económicos mundiales, aunque, en realidad, no se constituya una industria puesto que representa una opción de gastos en diferentes bienes y servicios para los viajeros en el punto de destino.

Según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC por su sigla en inglés) en 2008, la economía de viajes y turismo generó aproximadamente 242 millones de empleos en el mundo (cerca de 3 por ciento de los empleos mundiales) y fue responsable por casi un 9,6 por ciento del producto global (5,387 mil millones de dólares).¹⁰

Los viajes y los gastos de turismo han mantenido un ritmo de expansión promedio de 4 a 5 por ciento al año durante las últimas seis décadas, directamente asociado al crecimiento de los ingresos en los países industrializados primero, y en los en

⁹ Estudio de prospectiva para la industria de la hotelería, **Proyecto de la Asociación Hotelera de Colombia (COTELCO) Elaborado por FEDESARROLLO**, Director del proyecto: Jorge Humberto Botero Investigadores principales: Sandra Zuluaga y Carolina Camacho Asistente de Investigación: Wendy Bermúdez, Bogotá, septiembre de 2010

¹⁰ En 2004, la WTO fue integrada al sistema de las Naciones Unidas como una agencia especializada multilateral, mientras que el WTTC es un organismo privado.

desarrollo, después. Sin embargo, las tasas de crecimiento más elevadas se observan entre las décadas de 1950 y 1970, cuando el turismo presentó tasas iguales o superiores al 10 por ciento.

Desde la década de 1970 se observa una reducción gradual de las tasas de crecimiento, que pasaron de 5,3 por ciento al año entre 1970 y 1980, a 4,7 por ciento entre 1980 y 1990, 4,6 por ciento entre 1990 y 2000, y 3,2 por ciento entre 2000 y 2010.¹¹

4.2.2 Desarrollo sostenible del turismo En la actualidad los sectores de la economía ya no giran únicamente alrededor de obtener un bienestar económico, la nueva tendencia es que los sectores económicos consideren la sostenibilidad de los procesos económicos, sociales y ambientales que mejoren la calidad de vida de las personas; y como sector económico el turismo no es la excepción.¹²

Desde principios de los años noventa, se han observado importantes avances en el comportamiento de las empresas en relación con el medio ambiente. Dos expresiones de este avance son la adopción de tecnologías y sistemas de gestión ambiental para combatir la contaminación y cumplir con regulaciones y normas ambientales —visibles, por ejemplo, mediante el creciente número de empresas certificadas por la norma ISO 14001—, y el desarrollo de estrategias de responsabilidad social empresarial. Esta evolución se explica, entre otros factores, por el desarrollo de la legislación ambiental.¹³

¹¹ Vivianne Ventura-Dias, El turismo, su cadena productiva, y el desarrollo incluyente en América Latina, Serie Comercio y Crecimiento Inclusivo Working Paper N° 138 | Septiembre 2011

¹² indicadores económicos en un proyecto de turismo alternativo, Lic. Altayra Osuna Beltrán1 Lic. Yesenia Clark Mendivil, 2014, consultado en: http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no70/44b-indicadores_economicos_de_impacto_en_un_proyecto_de_turismo_alternativo_diciembre_2010.pdf

¹³ NACIONES UNIDAS Objetivo de desarrollo del milenio, avances en la sostenibilidad ambiental del desarrollo en América Latina y el Caribe 2010. consultado en: <http://www.cepal.org/rio20/tpl/docs/3.ODM-7.ESP.pdf>

Desde principios del decenio de 1990, la OMT ha promovido la utilización de indicadores de desarrollo sostenible, como instrumentos esenciales para los procesos de formulación de políticas, planificación y gestión en los destinos. La nueva guía es el recurso más amplio disponible sobre este tema, resultado de un estudio exhaustivo de las iniciativas sobre indicadores emprendidas en todo el mundo en el que han participado 62 expertos de más de 20 países.¹⁴

El turismo tiene mucho que aportar en estos tres ámbitos, Así mismo, todos estos imperativos sociales, económicos y medioambientales están incorporados en el Código Mundial de Ética del Turismo, que recibió el apoyo de parte de las Naciones Unidas en su última Asamblea General (A/RES/56/212, noviembre 2001), después de ser aprobado por consenso por todos los Estados Miembros de la OMT

La contribución que el turismo puede hacer al alivio de la pobreza, a la conservación del patrimonio natural y cultural, y al desarrollo sostenible en su conjunto puede ser sustancial, y más aún en los países en desarrollo, donde los recursos naturales y los paisajes se conservan relativamente intactos y son pocas las actividades económicas de otro tipo que ofrecen un potencial de desarrollo sostenible, desde una perspectiva económica o ambiental. Además, el turismo ha demostrado ser en muchos países una opción de desarrollo mucho más sostenible que la agricultura intensiva, la silvicultura, la extracción minera u otras actividades primarias.¹⁵

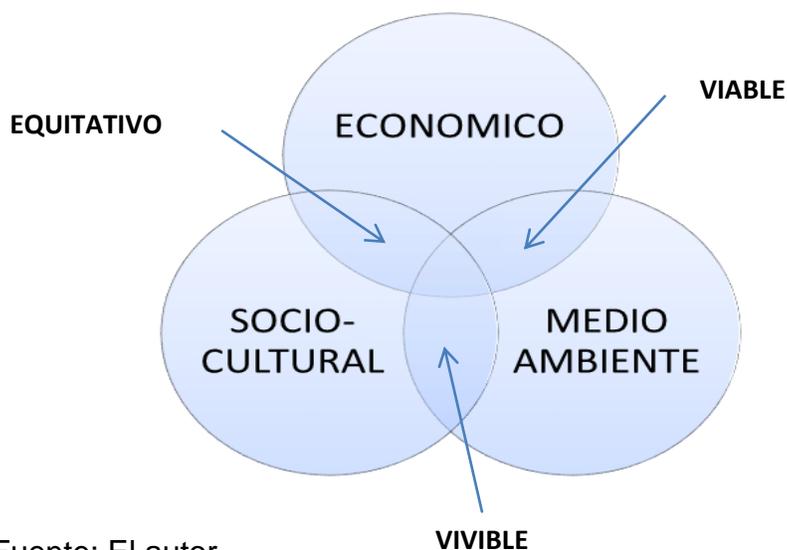
Eugenio Yunis, Jefe del Departamento de Desarrollo Sostenible del Turismo de la OMT, puso de relieve la necesidad de que los destinos examinaran atentamente

¹⁴ Plan de desarrollo turístico, 2011-2016 alcaldía de medellin, medellin Antioquia, consultado en: <http://medellin.travel/sites/default/files/documentos/PLAN%20DE%20DESARROLLO%20TURISTICO.pdf>

¹⁵ Contribuciones de la Organización Mundial del Turismo a la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible, Contribuciones de la Organización Mundial del Turismo a la Cumbre Mundial sobre el Desarrollo Sostenible Johannesburgo, 2002, consultado en: <http://www.antropologiasocial.org/contenidos/tutoriales/patrimonio/textos/wto-contributions-esp.pdf>

sus cuestiones ambientales y socioeconómicas específicas a través de indicadores: "Tradicionalmente, la evaluación del éxito del turismo se ha centrado en su dimensión económica. Sin embargo, las infraestructuras e instalaciones turísticas, así como las actividades realizadas por los turistas, tienen efectos positivos y negativos mucho más variados en los destinos y sociedades receptoras, incluidos efectos ambientales y socioculturales. Unas características ambientales y culturales debidamente preservadas forman parte de una experiencia turística de calidad, y son fundamentales hoy en día para el éxito del sector turístico."

Figura 2. Dimensiones del desarrollo sostenible



Fuente: El autor

4.3 NUEVOS NEGOCIOS TURÍSTICOS EN TIEMPOS DE GLOBALIZACIÓN

Las directrices para el desarrollo sostenible del turismo y las prácticas de gestión sostenible son aplicables a todas las formas de turismo en todos los tipos de destinos, incluidos el turismo de masas y los diversos segmentos turísticos. Los principios de sostenibilidad se refieren a los aspectos ambiental, económico y

sociocultural del desarrollo turístico, habiéndose de establecer un equilibrio adecuado entre esas tres dimensiones para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

El turismo sostenible adicionalmente debe reportar también un alto grado de satisfacción a los turistas y representar para ellos una experiencia significativa, que los haga más conscientes de los problemas de la sostenibilidad y fomente en ellos unas prácticas turísticas sostenibles." (OMT)¹⁶

Con el fin de garantizar la sostenibilidad, es necesario considerar los aspectos socioculturales, ambientales, y económicos e integrarlos en las actividades de desarrollo turístico. Además, todos los actores involucrados deben adherir a un código de responsabilidad, respetando los principios que se indican a continuación:¹⁷

4.3.1 Beneficio Económico. Generar un máximo beneficio económico proveniente del turismo, garantizando una participación financiera equitativa por parte de la población local.

- Promover tipos de turismo alternativos que cumplan con los principios de sostenibilidad, y que fomenten una diversificación de los productos turísticos, con el objetivo de garantizar estabilidad y éxito financiero a largo plazo.

¹⁶ Rosa María León, guía de estudio semipresencial, Alta Gerencia para Hoteles y Restaurantes Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Rafael Landívar, Guatemala, 2010, consultado en: <http://courseware.url.edu.gt/PROFASR%202011/Estudiantes/Facultad%20de%20Ciencias%20Econ%C3%B3micas%20y%20Empresariales/Alta%20gerencia%20para%20hoteles%20y%20restaurantes.pdf>

¹⁷ Banco Mundial – SECTUR, Evaluación Ambiental Estratégica del Sector Turismo en México, informe final, 2005.

4.3.2 Integridad Social y cultural

- Hacer hincapié en la conservación del patrimonio cultural y tradiciones de las comunidades locales, haciendo posible que los destinos fortalezcan su patrimonio social y cultural, mejorando la calidad de vida de sus pueblos.
- Aceptar y apoyar la cultura, identidad e intereses de la población local, e intentar preservar y mantener la autenticidad.
- Crear trabajo para la población local a través de diversos medios, incluyendo la provisión de las instalaciones educativas necesarias.

4.3.3 Conciencia Ecológica y/o ambiental

- Contribuir a la conservación, protección, y regeneración de los ecosistemas y mantener al mínimo los impactos negativos sobre el medio ambiente.
- Evitar impactos adicionales causados por el desarrollo turístico, especialmente en ecosistemas frágiles y sensibles, áreas vulnerables, incluyendo islas pequeñas, costas, montañas, humedales y sabanas, así como otros sistemas terrestres y marinos.
- Reducir el uso de energía y recursos no renovables, apoyando el reciclaje y la gestión de desperdicios generados por infraestructura turística.
- Establecer normas para el uso sostenible de ecosistemas frágiles con el fin de evitar disturbios en el equilibrio ecológico.

4.4 IMPACTO AMBIENTAL EN EL TURISMO

Según las Naciones Unidas en muchos destinos turísticos han crecido sin una adecuada planificación que tome en cuenta la vulnerabilidad, de modo que se han creado zonas que presentan fallas debido a su ubicación. El que tales áreas representen un peligro se debe a la ausencia de una zonificación para el manejo del medio ambiente y los recursos naturales, y a una normatividad demasiado laxa

en lo que respecta a códigos de construcción de infraestructura hotelera y asentamientos humanos conexos.¹⁸

El turismo depende en mucho de la conservación del medio ambiente y del patrimonio cultural, social e histórico. Por ello, los efectos de los desastres se ven agravados si no hay una observancia rigurosa de los aspectos antes enunciados.

Las actividades turísticas, sobre todo en espacios naturales, tienen un impacto generalmente negativo sobre el medio ambiente. La metodología de evaluación de impactos ambientales busca evitar o reducir dicho impacto siempre que sea posible. La terminología que se utiliza en los procesos de Evaluación de Impacto Ambiental se resume de la siguiente manera:¹⁹

- a. Acción: Cualquier proyecto, programa, plan o política que tenga implicaciones ambientales.
- b. Cambio: Alteración natural o artificial (provocada por el hombre) generada al medio ambiente, por medio de una acción.
- c. Efecto: Consecuencia sobre las características del medio ambiente que produce el cambio inducido por una acción. Puede tratarse de efectos sobre el equilibrio de los ecosistemas, la disponibilidad de recursos o sobre las propiedades o capacidades del medio.
- d. Impacto: Variación (positiva o negativa) en la calidad ambiental como resultado del efecto. Este concepto implica una evaluación acerca del efecto de la actividad turística sobre el medio ambiente; es así que los argumentos que fundamenten una decisión deben ser establecidos por la sociedad, quien determinará cuando el efecto constituye un impacto y cuando no.

¹⁸ COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE / CEPAL, consultado en: http://www.cepal.org/publicaciones/xml/7/12707/lcmexg5e_tomo_iiid.pdf

¹⁹ Oscar Tinoco G, los impactos del turismo en el peru, Vol. (6) 1: pp. 47-60, 2003

Figura 3. Proceso de Evaluación de Impacto Ambiental en la actividad turística

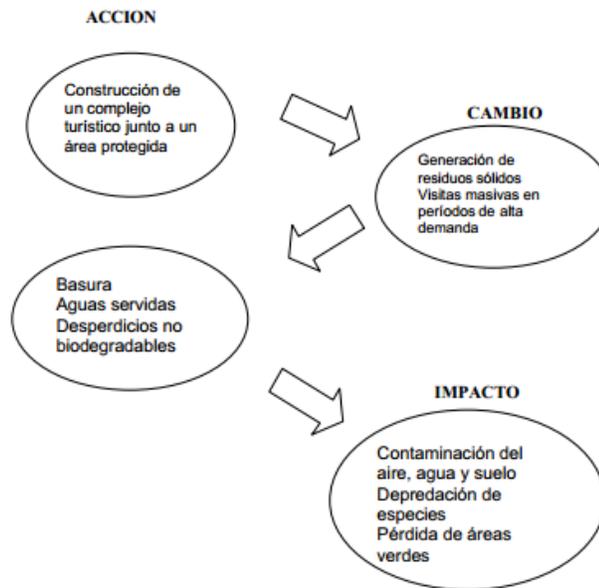


Figura. Fuente: ILPES - Naciones Unidas (2000)

4.5 IMPACTOS SOCIOCULTURALES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Cada vez es más frecuente ser testigos de la preocupación y el escándalo que el cambio sociocultural está produciendo dentro del contexto de la globalización. El turismo es una actividad ambivalente, porque supone ventajas y perjuicios, algunos de ellos irreversibles, cuando interviene en ecosistemas frágiles y sociedades vulnerables. De esta forma, no han faltado voces que reclaman al turismo ser el causante de los problemas de aculturación que se visualizan en los destinos turísticos, puesto que irrumpe en los modos de vida, las instituciones y relaciones sociales de las poblaciones anfitrionas, trastocando con equilibrios y la cohesión social existente, afectando además a los turistas y a sus sociedades.²⁰

²⁰ Universidad autónoma del estado de México, secretaria de docencia,, dirección de estudios profesionales, Programa Institucional de Innovación Curricular,2013

Los impactos socio-culturales del turismo son los efectos que surgen en las comunidades anfitrionas debido a las relaciones directas e indirectas con los turistas, y de la interacción con la industria del turismo. Por varias razones, las comunidades anfitrionas son a menudo la parte más débil en interactuar con sus huéspedes y proveedores de servicios, disminuyendo cualquier influencia que pueda ser que tengan. Estas influencias no son siempre evidentes, pues son difíciles de medir, dependen de juicios de valor y son a menudo indirectas o difíciles de identificar.²¹

A su vez los impactos socioculturales del turismo son consecuencia de las relaciones sociales que se establecen en un destino turístico. La magnitud de los impactos dependerá en gran medida de las diferencias socioculturales entre turistas y residentes y pueden afectar a multitud de variables, entre ellas: formas de vida, sistema de valores, comportamiento individual, niveles de seguridad, conducta moral y política etc..²²

La actividad turística constituye un marco en el que, generalmente, entran en contacto personas de bagajes culturales y socioeconómicos muy diferentes, ya que implica el desplazamiento de turistas a una región distinta del lugar de residencia habitual. Los impactos socioculturales en un destino turístico son el resultado de dichas relaciones sociales mantenidas durante la estancia de los visitantes en el mismo, cuya intensidad y duración se ven afectadas por factores espaciales y temporales restringidos.²³

Estos cambios, no necesariamente se presentan con la toma de contacto entre turistas y residentes, la mera observación del comportamiento de los visitantes por

²¹ Turismo Un desafío hacia la pobreza, XIX congreso internacional de turismo, documento conceptual,2011

²² Jose Lazaro Quintero Santos, los impactos económicos, socioculturales y medioambientales del turismo y sus vínculos con el turismo sostenible. universidad complutense de Madrid,2004, consultado. <http://dspace.universia.net/bitstream/2024/1043/1/INTRODUCCION+AL+TURISMO+OMT> en: <file:///C:/Documents%20and%20Settings/MURANO2/Mis%20documentos/Downloads/Dialnet-LosImpactosEconomicosSocioculturalesYMedioambienta-1180522.pdf>

²³ Amparo Sancho, Introducción al Turismo, OMT Organización Mundial del Turismo,2014

parte del residente, puede inducir a cambio en las actitudes, valores y comportamientos por parte de los habitantes de la región receptora: es el llamado Efecto demostración.²⁴

Estos impactos socioculturales están divididos en:²⁵

Impactos socioculturales indirectos: Refiriéndose a los cambios sociales que acompañan el establecimiento de nuevas formas de comunicación, transporte e infraestructuras.

Impactos socioculturales inducidos: Aparecen con el aumento del nivel de vida económico aportado por el turismo, ya que la población modifica su comportamiento de consumo aumentando su abanico de necesidades y acelerando así los cambios sociales.

En virtud de lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 300, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en conjunto con la Universidad Externado de Colombia, creó la Unidad Sectorial de Normalización en Sostenibilidad Turística para promover la generación de procesos de calidad en la prestación de servicios eco turísticos en el país.

4.6 IMPACTO DE TIPO ECONOMICO

La industria turística está adquiriendo un papel cada vez más importante en la economía mundial y en la particular de cada país. En el mundo desarrollado uno de sus principales atractivos radica en su gran potencial de generación de empleo,

²⁴ Organización mundial del turismo, introducción al turismo, editorial Egraf, Madrid 1998

²⁵ Anahi Natalia Rodríguez, turismo y sociedad, impactos socioculturales del residente de San Telmo, Universidad Abierta Interamericana, consultado en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC086101.pdf>

mientras que el mundo pobre la considera como la solución rápida a su problema de atraso económico.²⁶

El turismo contribuye al mejoramiento de la economía del destino turístico y se puede medir en cada país, a través de la balanza de pagos, considerándose esta actividad en una exportación de servicios. Esto significa que se puede analizar el aporte del turismo en relación con los flujos de dinero que pasan del turista, a la comunidad receptora, es decir que se estudian los beneficios que genera el turismo, sabiendo que los beneficios de los turistas se obtienen de las experiencias que este vive en el destino turístico. A esto se le llama el hecho económico del turismo.²⁷

El estudio del impacto económico del turismo a participado generalmente de la consideración de esta actividad desde una perspectiva de demanda. A este respecto es el consumo turístico el origen de los efectos que se producen sobre la producción, la renta o el empleo en el destino.²⁸

Para los países en vía de desarrollo el turismo parece representar un beneficio económico: entrada de divisas, creación de puestos de trabajo, mejora de la formación profesional, aumento de la recaudación fiscal, construcción de infraestructuras (carreteras, aeropuertos), efecto multiplicador del gasto turístico, etc.

Los beneficios económicos son probablemente la principal razón por la cual muchos países están interesados en invertir en el sector turístico. En este sentido

²⁶ MARTA ALVAREZ ALDAY, impacto económico del turismo en el primer y tercer mundos: la alternativa del ecoturismo. consultado en: <http://fama2.us.es:8080/turismo/turisonet1/economia%20del%20turismo/economia%20del%20turismo/impacto%20economico%20del%20turismo%20en%20el%201%20y%203%20mundo.pdf>

²⁷ Jorgue Bonilla, impactos económicos, socioculturales y ambientales del turismo, 2012, consultado en: <http://jorgebonilla.co/2012/10/impactos-economicos-socioculturales-y-ambientales-del-turismo/#.VAss-MK1ahU>

²⁸ Raúl Hernández Martín, impacto económico del turismo. el papel de las importaciones como fugas del modelo, sector exterior español, 2004.

la contribución de este sector a la economía mundial es, evidentemente importante; el turismo es actualmente la segunda industria más grande del mundo, señala Brida et al., (2008). La relación que existe entre el turismo y el crecimiento económico, es medida por la participación que tiene este sector respecto al producto interno bruto.²⁹

El ecoturismo y las diversas “certificaciones verdes “ que se pueden encontrar a nivel internacional, no sólo son factibles de considerar como un intercambio económico, sino, como queda establecido por la OMT, es un instrumento que permite garantizar los derechos de los pueblos indígenas y sus ecosistemas, gracias a la especial atención que presta el control local.³⁰

4.7 CERTIFICACIÓN NORMAS TÉCNICAS TURISMO SOSTENIBLE

Los objetivos de la marca de **Certificación de Calidad Turística** son:

- Crear una herramienta informativa y comercial para diferenciar servicios turísticos que comparativamente presenten un mejor desempeño.
- Incentivar el crecimiento del mercado nacional de este tipo de servicios.
- Promover un cambio hacia el consumo de servicios turísticos de óptima calidad.
- Facilitar el acceso al mercado y mejorar la imagen de los servicios turísticos.
- Incentivar el crecimiento en la prestación de servicios turísticos de calidad.
- Promover el uso y desarrollo de procesos, técnicas y tecnologías de calidad aplicables al sector turístico
- Los objetivos del **Sello Ambiental Colombiano** son:

²⁹ Alejandra Guadalupe Gutierrez y Lorena Marcelaño, análisis del sector turístico como clave para la definición de estrategias de mitigación y adaptación al cambio climático en la costa Nayarit, universidad autónoma de Nayarit, 2013.

³⁰ Maria angela Jimenez y Carolina Asuaga, el impacto medioambiental y sus implicaciones económicas en el sector turístico: caso particular “ecotel

- Crear una herramienta informativa y comercial para diferenciar los productos que comparativamente presenten un mejor desempeño ambiental.
- Incentivar el crecimiento del mercado nacional para este tipo de productos.
- Promover un cambio hacia los productos ambientalmente amigables en las preferencias de compra de los consumidores.
- Facilitar el acceso al mercado y mejorar la imagen de los productos con un mejor desempeño ambiental

Estos procesos de Certificación de Calidad Turística son de gran importancia, ya que aportan a la misión de conservación, especialmente en la sensibilización de actores sobre la importancia de cumplir requisitos de sostenibilidad. Por esto, desde el año 2010 se empezó a implementar procesos de certificación.

Según la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje Requisitos de Sostenibilidad. Dicha certificación será obtenida con un nivel alto de cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica

El Sello Ambiental Colombiano es una certificación que demuestra el cumplimiento eficaz de los criterios ambientales de un producto o servicio y la implementación y operación de un sistema de gestión ambiental para gestionar de forma permanente el cumplimiento con los criterios definidos en las NTC.

Esta etiqueta ecológica consiste en un distintivo o sello que se obtiene de forma voluntaria, otorgado por una institución Independiente denominada: “organismo de certificación” y que puede portar un producto o servicio que cumpla con unos requisitos preestablecidos para su categoría.

En Colombia el organismo certificador autorizado es el ICONTEC. Organismo multinacional de carácter privado, sin ánimo de lucro, que trabaja para fomentar la

normalización, la certificación, la metrología y la gestión de la calidad en Colombia. Está conformado por la vinculación voluntaria de representantes del Gobierno Nacional, de los sectores privados de la producción, distribución y consumo, el sector tecnológico en sus diferentes ramas y por todas aquellas personas jurídicas y naturales que tengan interés en pertenecer a él.

En el campo de la normalización, la misión del Instituto es promover, desarrollar y guiar la aplicación de Normas Técnicas Colombianas (NTC) y otros documentos normativos, con el fin de alcanzar una economía óptima de conjunto, el mejoramiento de la calidad y también facilitar las relaciones cliente-proveedor, en el ámbito empresarial nacional o internacional.

En este proceso de certificación el ICONTEC a julio de 2014 ha certificado 62 establecimientos de alojamiento y hospedaje según cumplimiento de requisitos de sostenibilidad turística como se puede observar en tabla adjunta.

Tabla 2. Establecimientos de alojamiento y hospedaje certificados en calidad turística

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE . REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD							
ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO CERTIFICADOS EN CALIDAD TURISTICA							
jul-14							
No	RNT	NOMBRE	CIUDAD / DEPARTAMENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	ALCANCE NTS ■ NTC	CERTIFICADO EN:
1	6805	HOTEL EL CAMPÍN	Bogotá D.C.	Carrera 25 No 52 - 35	(1) 3491616	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006. Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
2	4598	HOTELES AMÉRICA	Bogotá D.C.	Calle 66 No 8 - 23	(1) 2128110 (1) 2124496	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006. Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
3	4655	HOTEL CONFORT 80	Bogotá D.C.	Carrera 16A No 79 - 85	(1) 6101678	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.

							Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
4	40	HOTEL DE LA VILLE	Bogotá D.C.	Calle 100 No 13 - 55	(1) 6500700	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006. Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
5	4752	HOTEL EMBASSY SUITES	Bogotá D.C.	Calle 70 No 6 - 22	(1) 3171313	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006. Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
6	3288	HOTEL GHL HAMILTON	Bogotá D.C.	Carrera 14 No 81 - 20	(1) 6215455	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.

							Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
7	5895	HOTEL GHL CONFORT LOS HEROES	Bogotá D.C.	Calle 74 No 15 - 60	(1) 3175959	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006. Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
8	407	HOTEL CROWNE PLAZA TEQUENDAMA	Bogotá D.C.	Carrera 10 No. 26 - 21, Centro Internacional	(1) 3820300 (1) 3822930	N TS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006. Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
9	1008	HOTEL VILLAVICENCIO PLAZA	Villavicencio, Meta	Carrera 30 No 35A - 22	(8) 6626434	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.

							Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
10	9964	HOTEL DEL LLANO	Villavicencio, Meta	Carrera 30 No 49 - 77, Barrio Caudal.	310 - 7739130 (8) 6717000	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006. Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
11	29677	HOTEL SAN LUIS VILLAGE	San Andrés y Providencia	Circunvalar San Luis No 71- 27 Sound Bay	(8) 5130500	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006. Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
12	17460	TEUSAQUILLO BOUTIQUE HOTEL	Bogotá D.C.	Transversal 18A Bis No 37 - 52	(1) 3405050 (1) 7425858 310 - 5598912	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.

							Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
13	4373	HOTEL BARRANQUILLA PLAZA S.A	Barranquilla, Atlántico	Cra 51B No 79 - 246	(5) 3610000	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
14	24403	FINCA HACIENDA HOTEL COMBIA	Calarcá, Quindío	Kilómetro 4 vía al Valle Vereda La Bella	(6) 7466103 314 - 6825395	N TS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
15	16226	FINCA HOTEL LA MORALEJA	Armenia, Quindío	Kilómetro 7 vía Clarcá - Barcelona, Calarcá	312 - 7775263 316 - 8469961	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
16	9873	HOTEL SANTA BARBARA LTDA	Circasia, Quindío	Vereda La Siria Kilómetro 5 vía Montnegro - Circasia	310 - 6960938	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
17	8194	CAJA DE COPENSACION FAMILIAR DE FENALCO - SECCIONAL QUINDIO	Armenia, Quindío	Kilómetro 9, vía al aeropuerto El Edén	(6) 7417563	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de

							sostenibilidad, 2006.
18	1683	CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR COMPENSAR	Kilómetro 107 Vía Melgar - Girardot	CENTRO VACACIONAL LAGOMAR EL PEÑON: Vereda Portachuelo - Killometro 107 Vía Melgar - Girardot	(1) 8872730	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
19	7553	GRUPO AGROTURISTICO LA TATA S.A.S	Montenegro, Quindío	Kilómetro 6 vía Montenegro, Parque del Café	3155402500	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
20	5054	HOTEL CAMPESTRE LA FLORESTA	Armenia, Quindío	Kilómetro 3 vía Aeropuerto Internacional el El Eden	(6) 7472508	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
21	6030	HOTEL CAMPESTRE KARLAKA	Armenia, Quindío	Kilómetro 5 Vía Calarcá La Bella	(6) 7426587	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
22	18648	HOTEL ARRAYANES DEL QUINDIO	Montenegro, Quindío	Kilómetro 1 vía Montenegro Parque del Café	310 - 3918787	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
23	7572	RANCHO CALIFORNIA CAMPO DE AVENTURA	Armenia, Quindío	Dkilómetro 27 vía Armenia Barragán, Calarcá	(6) 7499568	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de

							sostenibilidad, 2006.
24	8255	HOTEL BOLIVAR PLAZA	Armenia, Quindío	Calle 21 No 14 - 17	(6) 7443892 (6) 7441698	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
25	4247	HOTEL CASA JARDIN ZEN	Armenia, Quindío	Avenida Centenario No 1 - 99	(6) 7462511	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
26	7368	ARMENIA HOTEL	Armenia, Quindío	Avenida Bolívar No 8N - 67	(6) 7460099	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
27	10572	ECOPARQUE PEÑAS BLANCAS	Calarcá, Quindío	Corregimiento La Virginia Finca Buenavista	(6) 7496383	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
28	13619	HOTEL QUINTA PAREDES INN	Bogotá D.C.	Carrera 42B 22 - 69	(1) 2441533	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
29	21074	HOTEL FERROVIAL	Bogotá D.C.	Carrera 40 No 22- 59	(1) 2695559 313 - 6373321	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de

							sostenibilidad, 2006.
30	13249	HOTEL PLATINUM SUITES	Bogotá D.C.	Avenida La Esperanza No 40 - 76	(1) 3378080	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
31	3701	CASA SANTA MONICA S.A.S	Cali, Valle del Cauca	Calle 23N No 8N - 24	(2) 6685180	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
32	493	HOTEL CAPILLA DEL MAR	Cartagena de Indias, Bolívar	Carrera 1 No 8 - 12	6501500 6655145	NTS - T S 002: 2006 NTC 5133: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006. Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
33	385	HOTELZULDEMAYDA	Armenia, Quindío	Calle 20 No 15 -38	(6) 7410580	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
34	4280	HOTEL LA MANSION	Bogotá D.C.	Carrera 17 No 102-47/51	(1) 6225172	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.

							Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
35	18588	HOTEL CASA GALERIA	Bogotá D.C.	Carrera 2 No. 12B - 92	(1) 3425225	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006. Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
36	26486	OXOHOTEL BOG S.A.S	Bogotá D.C.	Carrera 11 No. 86 -74	(1) 6399999	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006. Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
37	19010	HOTEL BOGOTA VIRREY	Bogotá D.C.	Carrera 15 No 87 - 06	(1) 2574014	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.

								Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
38	23215	SONESTA HOTEL BOGOTA	Bogotá D.C.	Carrera 15A No 125- 26	(1) 6585500	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006		Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006. Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
39	5543	HOTEL CENTRO INTERNACIONAL	Bogotá D.C.	Carrera 13 No 38 - 95	(1) 2885566	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006		Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006. Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
40	5029	HOTEL DE LA OPERA	Bogotá D.C.	Calle 10 No 5 -72	(1) 3362066	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006		Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.

							Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
41	19011	HOTEL VIRREY PARK	Bogotá D.C.	Carrera 15 No 87 -94	(1) 2181625	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006. Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.
42	13194	FINCA LA ACUARELA	Palestina, Caldas	Vereda Santagüeda antigua vía al Aeropuerto,	(6) 8715203 (6) 8861109 (6) 8853163 3113395649	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
43	16720	FINCA HOTEL LA COLMENA DE DON JUACO	Montenegro , Quindío	Vereda El Castillo	(57)3218024595 -(57)3157242718	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
44	7813	FINCA HOTEL LOS APEROS	Calarcá, Quindío	Vereda La Española, Vía a Barcelona	3155385391	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de

							sostenibilidad, 2006.
45	15973	HOTEL LA TERRAZA M&E	Quimbaya , Quindío	Calle 16 N° 2 - 25	(6) 7520746	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
46	10622	FINCA HOTEL SOL Y LUNA	Calarcá, Quindío	Km 8 vía Armenia, corregimiento de Barcelona	(6) 7463445	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
47	5388	ECO HOTEL LAS PALMAS	Armenia, Quindío	Km 4 Vía al Aeropuerto el Edén	(6) 7479287 3113150364	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
48	6385	FINCA LA COLINA	Calarcá, Quindío	Vereda La Bella, km1 Vía Potosí	(6) 7496442	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
49	15387	FINCA HOTEL LA MARSELLERA	La Tebaida, Quindío	Vereda Murillo a 1Km del retén	3158703212	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
50	15110	HOTEL CAFÉ CAFÉ AVENIDA	Armenia, Quindío	Carrera 14 No. 10N-84	(6) 7463447	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. E establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de

							sostenibilidad, 2006.
51	5460	HOTEL EL CANTIL	Nuquí, Chocó	Carrera 38 No 10 - 08	3147007447	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
52	12213	FINCA HOTEL EL DESCANSO DE CALARCA	Calarcá, Quindío	kilómetro 3 Vereda Puerto Rico	(6) 7427016 3117079052	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
53	15249	FINCA HOTEL LA DULCERA	Armenia	Vereda Puerto Espejo, vía Armenia	3163566127	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
54	14857	FINCA EL HORIZONTE	Montenegro, Quindío	Vereda El Prado	(6) 7494437 3152064272	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
55	14513	FINCA HOTEL VERACRUZ	Circasia, Quindío	Kilómetro 4 Circacia vía Montenegro	3155960050	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
56	5454	FINCA HOTEL LAGOS DE LAS VEGAS	Armenia, Quindío	KM 10 VIA AL CAIMO	3104220596	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
57	6382	MARIA NOHORA LONDOÑO GRAJALES - FINCA VILLA NORA	Quimbaya , Quindío	Vereda La Granja antigua via a Quimbaya - Montenegro	3104226335	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de

							sostenibilidad, 2006.
58	17667	FINCA HOTEL LA QUINTA PORRA - MARTHA LUCIA ARTISTIZABAL FRANCO	Armenia, Quindío	Carrera 14 No. 15 - 48	(6) 7497460	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
59	13713	FINCA HOTEL SPA MERCHU	Armenia, Quindío	Vereda el Rhin, vía el aeropuerto El Eden	(6) 7462461	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
60	6181	FINCA LA CABAÑA - SIERRA NIETO MARGARITA MARIA	Calarcá, Quindío	Vereda La Bella, km1 Vía Potosí	(6) 7493399	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
61	13641	FINCA LA ESPERANZA EL DESCANSO	Circasia, Quindío	kilómetro 3,8 vía Montenegro - circacia	(6) 7452583	NTS - TS 002: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006.
62	20168	HOTEL CAMPESTRE EL DESPERTAR	Circasia, Quindío	Vereda Barcelona Baja, Kilómetro 2,5 Circacia	3124487159	NTS - TS 002: 2006 NTC 5133: 2006	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS - TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, 2006. Norma Técnica Colombiana NTC - 5133. Etiquetas ambientales tipo I. Sello Ambiental Colombia No Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje, 2006.

Fuente: Página web ministerio de comercio, industria y turismo

4.8 MARCO LEGAL

Turismo, establecimientos de alojamiento y hospedaje, protección medio ambiente,

Ley 300 de 1996: ley general de turismo: Ley General de Turismo, que reconoce al turismo como una actividad prioritaria para el desarrollo económico del país y de sus regiones e identifica las modalidades de turismo relacionadas con el aprovechamiento del patrimonio cultural. La norma establece igualmente que a través del Plan Sectorial de Turismo se deben definir los elementos para que el turismo encuentre condiciones favorables para su desarrollo en el ámbito cultural.

Ley 1101 reforma a la ley 300 de Turismo de 2006: por la cual se modifica la Ley General de Turismo, establece el impuesto con destino al turismo como inversión social; su recaudo y destinación a la promoción y competitividad del sector. Se destinan mayores recursos para el sector.

Documento Conpes 3397 de 2005, que reconoce que turismo se ha convertido en un indicador del nivel de vida de la sociedad colombiana y es una importante fuente de ingresos de las economías. El documento propone lineamientos para el desarrollo del sector especialmente en materia de recuperación y sostenibilidad del patrimonio cultural y ambiental para la actividad, reconociendo a la cultura como un bien de consumo de primer orden que se constituye en un activo y un atractivo importante de nuestro país, el cual debe ser ofrecido con calidad a través del turismo.

Política de Turismo Cultural, Identidad y desarrollo competitivo del patrimonio, que traza unos lineamientos estratégicos para articular las iniciativas de los sectores turístico y cultural de manera sostenible, fortaleciendo la gestión y promoción turística cultural; así como la organización y mejora de la oferta,

diseñando productos de turismo cultural atractivos y diferenciados, que sean el mejor vehículo de comunicación de la enorme riqueza cultural del país. Una de las estrategias que promueve esta política se enuncia como “Fortalecimiento de la cadena productiva artesanal en destinos turísticos culturales”.

Plan Sectorial de Turismo 2008-2010. Colombia, destino turístico de clase mundial, que tiene como objetivo, consolidar los procesos regionales de turismo de tal manera que se disponga de una oferta de productos y destinos altamente competitivos -de clase mundial- para los mercados nacionales e internacionales. Este Plan contempla como lineamiento específico la definición de políticas para los productos de turismo especializado, como es el caso del turismo cultural.

Decreto 504 de 1997, por el cual se reglamenta el Registro Nacional de Turismo de que tratan los artículos 61 y 62 de la ley 300 de 1996.

Decreto 505 de 1997, por el cual se reglamenta parcialmente la ley 300 de 1996 (Fondo de Promoción Turística).

Decreto 1075 de 1997, por el cual se señala el procedimiento para la imposición de sanciones a los prestadores de servicios turísticos.

Decreto 1076 de 1997, por el cual se reglamenta el sistema de tiempo compartido turístico.

Decreto 2194 del 2000, que modifica la fecha para la actualización del Registro Nacional de Turismo.

Resolución 2804 de JUNIO 25 DE 2014. Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las unidades Sectoriales de normalización sobre sostenibilidad Turística.

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 001. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Realización de actividades básicas para la prestación del servicio, 2003.

Norma técnica Sectorial Colombiana NTSH 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio, 2003.

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 003. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes, 2003.

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 004. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos, 2003.

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 005. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento, 2003.

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos normativos, 2004.

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 006. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles, requisitos, 2009.

Norma Técnica Sectorial NTSH 007. Posadas turísticas, requisitos de planta y servicios, 2005.

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 008. Alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios, 2006.

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 009. Apartamentos turísticos, requisitos de planta y servicios, 2008.

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTSH 0010. Apartahoteles, requisitos de planta y servicios, 2008.

4.9 MARCO CONCEPTUAL

Generalidades del servicio de hospedaje y alojamiento

Establecimiento de alojamiento y hospedaje (EAH): “Conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, son o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento mediante el contrato de hospedaje”³¹.

Huésped: “Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje mediante contrato de hospedaje”³².

Contrato de Hospedaje: Contrato de arrendamiento de carácter comercial y de adhesión que una empresa dedicada a esta actividad celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped, mediante el pago del precio respectivo día a día, por un plazo inferior a treinta días.

Generalidades de calidad

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría

³¹ Ley 300 de 1996, Congreso de la
³² Ley 300 de 1996, Congreso de la

República de Colombia.
Republica de Colombia.

Evidencia de la auditoría registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

Hallazgos de la auditoría resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría

Acción correctiva conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

Acción preventiva conjunto de acciones tomadas para eliminar la(s) causa(s) de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Calidad grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

Conformidad cumplimiento de un requisito.

Corrección acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

Efectividad medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

Eficacia Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Eficiencia Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Enfoque basado en los procesos identificación y gestión sistemática de los procesos empleados en las entidades. En particular, las interacciones entre tales procesos se conocen como "enfoque basado en los procesos".

Gestión documental Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Manual de la calidad Documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una entidad.

Mejora continua Acción permanente realizada con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

Misión de una entidad se entiende como el objeto social o la razón de ser de la entidad.

No conformidad Incumplimiento de un requisito.

Objetivo de la calidad Algo ambicionado, o pretendido, relacionado con la calidad.

Planificación de la calidad Parte de la gestión de la calidad enfocada al establecimiento de los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados, para cumplir los objetivos de la calidad.

Procedimiento Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Proceso conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

Sistema de gestión de la calidad para entidades. Herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades. Está enmarcado en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades.

5. METODOLOGIA

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

Para la realización de este proyecto se propone un tipo de investigación descriptiva, mediante la cual se identificaran situaciones que deben atender los establecimientos de alojamiento y hospedaje como requisitos de sostenibilidad de sus actividades, productos y servicios, atendiendo a una correcta interpretación de la información presentada. Con este estudio se busca describir actividades a cumplir para atender lo solicitado por la norma.

5.2 FASES DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología que se adopto para el desarrollo de la investigación fue en primera instancia la recolección de información acerca del sector turismo, el cómo los establecimientos de alojamiento y hospedaje tienen relación con este sector y su comportamiento y tendencia e importancia de implementar norma técnicas aplicables a cada sector.

En segundo plano, se recolecto información que sustenta la investigación, como fuentes secundarias que soportan y orientan la metodología y aplicación de la investigación dada en otros partes del país o en otros países, con el objetivo de tener mayor bibliografía que respalde la veracidad del estudio.

Por ultimo se presentará formalmente una compilación de la información, detallando de cada uno de los objetivos alcanzados en el desarrollo de la investigación, dejándoles así una información muy relevante y significativa que les ayudará al diseño e implementación de la norma trabajada para la elaboración de este proyecto.

Tabla 3. Fases de la Investigación.

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES QUE ASEGURARAN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS
Diseñar una guía metodológica para la implementación de requisitos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedajes (EAH), a partir de la Norma Técnica Sectorial para turismo 002.	Describir una metodología de implementación requisitos generales de sostenibilidad.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Requisitos legales 2. Sistema de gestión para la sostenibilidad 3. Política de sostenibilidad 4. Programas de gestión para la sostenibilidad 5. Monitoreo y seguimiento 6. Compras 7. Autoridad y responsabilidad 8. Información y capacitación 9. Documentación 10. Preparación y respuesta ante emergencias 11. Mejora continua
	Definir una metodología de implementación de requisitos de tipo ambiental.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Áreas naturales 2. Protección de flora y fauna 3. Gestión de agua 4. Gestión de la energía 5. Consumo de productos 6. Manejo de residuos 7. Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual 8. Participación en programas ambientales
	Determinar metodológicamente proceso de implementación de requisitos específicos de tipo socio-cultural.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Patrimonio cultural 2. Prevención y manejo de impactos sociales negativos
	Describir metodológicamente la implementación para el cumplimiento de requisitos de tipo económico.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contratación y capacitación de las comunidades locales 2. Beneficios indirectos
	Determinar metodología para implementación y cumplimiento de requisitos complementarios de seguridad e infraestructura.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguridad. 2. Infraestructura
	Relacionar criterios de evaluación para el otorgamiento del certificado de calidad turística y del sello ambiental colombiano	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de calidad Turística 2. Sello Ambiental Colombiano

Fuente: Formato entregado por la Universidad Industrial de Santander UIS

5.3 CRONOGRAMA DE TRABAJO

Tabla 3. Cronograma de trabajo

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES QUE ASEGURARAN EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS	CRONOGRAMA (MESES)					
			ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
Diseñar una guía metodológica para la implementación de requisitos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedajes (EAH), a partir de la Norma Técnica Sectorial para turismo 002.	Describir una metodología de implementación requisitos generales de sostenibilidad.	1. Requisitos legales						
		2. Sistema de gestión para la sostenibilidad						
		3. Política de sostenibilidad						
		4. Programas de gestión para la sostenibilidad						
		5. Monitoreo y seguimiento						
		6. Compras						
		7. Autoridad y responsabilidad						
		8. Información y capacitación						
		9. Documentación						
		10. Preparación y respuesta ante emergencias						
		11. Mejora continua						
	Definir una metodología de implementación de requisitos de tipo ambiental.	1. Áreas naturales						
		2. Protección de flora y fauna						
		3. Gestión de agua						
		4. Gestión de la energía						
		5. Consumo de productos						
		6. Manejo de residuos						
		7. Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual						
		8. Participación en programas ambientales						
	Determinar metodológicamente proceso de implementación de requisitos específicos de tipo socio-cultural.	1. Patrimonio cultural						
		2. Prevención y manejo de impactos sociales negativos						
Describir metodológicamente la implementación para el cumplimiento de requisitos de tipo económico.	1. Contratación y capacitación de las comunidades locales							
	2. Beneficios indirectos							
Determinar metodología para implementación y	1. Seguridad.							
	2. Infraestructura							

	cumplimiento de requisitos complementarios de seguridad e infraestructura.								
	CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA Y DEL SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO	1. Certificado de calidad Turística							
		2. Sello Ambiental Colombiano							

Fuente: Formato entregado por la Universidad Industrial de Santander UIS

5.4 PRESUPUESTO

Tabla 4. Recursos

RECURSOS	DESCRIPCION	COSTO
TIEMPO	Este recurso se define por horas dedicadas de los autores a la investigación, lectura y análisis de información que aportan al cumplimiento del plan de trabajo de la monografía	180 Horas
HUMANOS	Director de la monografía Posibles colaboradores Personal de la universidad	30 Horas 6 Horas 3 Horas
FISICOS	Esferos - Fotocopias - Libros - Computadores, norma	\$ 150.000
ECONOMICOS	Desplazamientos a sitios de interés para investigación del tema a trabajar en la monografía.	\$ 200.000

Fuente: el autor

6. GUÍA METODOLÓGICA PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJES (EAH), BASADA EN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS EN LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS-TS 002

El desarrollo de los objetivos a cumplir están contenidos en la guía diseñada a manera de documento a seguir por los establecimientos de alojamientos y hospedaje, como apoyo en la implementación y mantenimiento de un sistema de gestión para la sostenibilidad, requisitos relacionados en la Norma técnica sectorial colombiana NTS-TS 002, se pueden observar en el anexo A

7. CONCLUSIONES

- La identificación de las dimensiones de sostenibilidad permite la descripción de actividades para la implementación de requisitos generales de sostenibilidad que debe cumplir el establecimiento de alojamiento y hospedaje de acuerdo a sus actividades, productos y servicios de turismo ofertados.
- La elaboración de programas para la gestión, identificación, mantenimiento de los recursos naturales permite la disminución y eliminación de impactos negativos al medio ambiente asegurando condiciones de sostenibilidad y desarrollo de las especies y de la protección del entorno en el que se desarrollan las actividades de turismo.
- La valoración e identificación del patrimonio cultural permite establecer espacios de reconocimiento para las manifestaciones individuales y colectivas, que distinguen y las hacen propias a cada persona, comunidad y que deben conservarse, expresarse y apoyarse en el ámbito regional, nacional e internacional.
- La generación de empleo, capacitación que realizan los establecimientos de alojamiento y hospedaje al implementar los requisitos de sostenibilidad turística, generan un aporte importante a la mejora de la calidad de vida de la sociedad o entorno evidenciando un crecimiento, mayor competitividad para la región.
- El contar con planes de atención en mantenimiento y seguridad, permite estar preparados para actuar frente a situaciones y evitar riesgos que afecten la imagen, el posicionamiento y buen desempeño de un sistema de gestión para la sostenibilidad turística.
- El cumplimiento total de los requisitos establecidos en la norma a implementar es la base para la evaluación y determinación de otorgamiento de un certificado de calidad turística y del sello ambiental colombiano, que permite la identificación frente a los demás como una organización responsable y

comprometida con la sostenibilidad, teniendo en cuenta que ya se da la obligatoriedad de cumplimiento de estos requisitos para funcionar como establecimiento de alojamiento y hospedaje prestador de servicios turísticos inscrito en el registro nacional de turismo.

8. RECOMENDACIONES

Siendo conocedores de la importancia del sector turismo y su aporte a la economía de cada región, las exigencias del mercado cada vez más competitivo y de cambios en términos de calidad, el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales se convierte en una herramienta de mejora continua en la ejecución de las actividades de prestación de servicios de turismo, por que se siguen lineamientos por igual en cada uno de los establecimientos que hacen parte del sector y que tienen relación con las actividades de turismo, de ahí la importancia de desarrollar, implementar, mantener y mejorar los sistemas de gestión para la sostenibilidad.

Los sistemas de gestión para la sostenibilidad debe ser un complemento de otros sistemas de gestión para que se evidencie un buen desempeño en cada una de las actividades, productos o servicios que oferten como establecimiento de alojamiento y hospedaje y que permitan su evaluación y conformidad con lo reglamentado y exigido por las leyes y normas existentes aplicables a cada organización.

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación de los requisitos de sostenibilidad y calidad turística así como la mejora continua del sistema, debe desarrollar proyectos atendiendo los nuevos cambios de mercado y de tecnología, aplicando conceptos y metodologías de calidad y productividad. La adopción de un sistema de gestión de sostenibilidad debe ser una decisión estratégica de valor agregado que evidencie una actitud y disposición al cambio.

Es muy importante que el establecimientos de alojamiento y hospedaje tenga muy presente la importancia de realizar capacitaciones y sensibilización a los

empleados, la comunidad y a los demás interesados, respecto a su compromiso de sostenibilidad, enfatizar sobre el apoyo que requiere para lograr el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma, logrando una mayor participación comunitaria y divulgación de su compromiso como una organización que trabaja en pro de un turismo sostenible, por que orienta sus actividades, productos y servicios al cuidado de los aspectos ambientales, socio culturales y económicos.

BIBLIOGRAFIA

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 300 (26, Julio, 1996) Por la cual se expide la ley general de turismo y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, DC. 1996. No. 42845

_____. Ley 1558 (10, Julio, 2012) por la cual se modifica la ley 300 de 1996 – ley general de turismo, la ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones. Bogotá, DC. 2012. Art. 5

Informe Gestión. Consultado abril 08 de 2014. Disponible en: https://www.ptp.com.co/informe_gestion_2012.pdf

Instituto Colombiano de Normas Técnicas- Universidad Externado de Colombia – Ministerio de comercio, industria y turismo y Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial. Norma Técnica Sectorial colombiana NTS-TS002. Requisitos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedaje. Bogotá, DC. ICONTEC. 2006

_____. Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabularios. Bogotá. ICONTEC (NTC-ISO 9000:2008)

_____. Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso. Bogotá. ICONTEC (NTC-ISO 14001:2004)

MINCOMERCIO. Normatividad. Consultado septiembre 20 de 2014. Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=238>

Ministerio de comercio, industria y turismo. Resolución 2804 (25, junio, 2014) Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por la unidades sectoriales de normalización sobre sostenibilidad turística.

ANEXOS

ANEXO A. Guía metodológica para la implementación de requisitos de sostenibilidad para establecimientos de alojamiento y hospedajes (EAH), basada en los criterios establecidos en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002

**MANUELA FERNANDA VELASCO CHAVARRO
CARMEN SOFIA VILLAMIZAR VILLAMZIAR**

**BUCARAMANGA
OCTUBRE, 2014**

TERMINOS Y DEFINICIONES

Capacitación. Hace parte de la formación y busca mejorar las habilidades, destrezas y saberes del personal del EAH.

Cliente. Persona natural o jurídica que recibe un servicio.

Contrato de hospedaje. Contrato de arrendamiento de carácter comercial y de adhesión que una empresa dedicada a esta actividad celebra con el propósito principal de prestar alojamiento a otra persona denominada huésped, mediante el pago del precio respectivo día a día, por un plazo inferior a treinta

Cultura. Conjunto de los rasgos distintivos, espirituales y materiales, intelectuales y afectivos que caracterizan una sociedad o grupo social, y que más allá de las artes y de las letras engloba los modos de vida, los derechos fundamentales del ser humano, los sistemas deValores, las tradiciones y las creencias.

Desarrollo sostenible³³. Aquel que conduce al desarrollo económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de los recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus necesidades. En el caso del patrimonio cultural, el desarrollo sostenible implica la conservación de sus valores extrínsecos e intrínsecos, en estrecha relación con la población donde surgió, se ha enriquecido y ha permanecido.

Desarrollo sostenible del turismo³⁴. Equilibrio entre los aspectos ambientales, económicosy socioculturales en el desarrollo del turismo para garantizar susostenibilidad a largo plazo. El desarrollo sostenible del turismo incluye:

³³Ley 99 de 1993, Congreso de la República de Colombia

³⁴Adaptada de la Organización Mundial del Turismo – definición conceptual de la OMT 2004. NTS-TS 002

- Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.
- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar su patrimonio cultural como un todo (arquitectónico) y sus valores tradicionales y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.
- Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los interesados unos beneficios socioculturales bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

Destino turístico. Unidad de planificación y gestión del territorio que como espacio geográfico delimitado, define imágenes y percepciones determinantes de su competitividad en el mercado turístico. El destino turístico se caracteriza por la presencia de atractivos, infraestructura básica, planta turística, superestructura como conjunto de bienes y servicios turísticos ofrecidos al visitante o turista en la zona y por diversos grupos humanos entre los cuales se encuentra la comunidad local.

Establecimiento de alojamiento y hospedaje (EAH). Conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios o accesorios de alojamiento mediante el contrato de hospedaje.

Huésped³⁵. Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje mediante contrato de hospedaje.

Impacto ambiental³⁶. Cambio en el medio ambiente, sea adverso o benéfico, como resultado en forma total o parcial de las actividades, productos o servicios de un EAH.

Impacto sociocultural. Efecto o transformación que produce una determinada acción humana sobre el patrimonio cultural: tradiciones, costumbres y formas de vida de las comunidades y sitios de interés histórico y cultural de una zona o región determinada, dicho efecto o transformación puede ser positivo o negativo.

Impacto económico. Efecto o transformación que producen las actividades de un EAH sobre la económica. Este efecto o transformación puede ser positivo o negativo.

Patrimonio cultural³⁷. El patrimonio cultural de la Nación está constituido por todos los bienes y valores culturales que son expresión de la nacionalidad colombiana, tales como la tradición, las costumbres y los hábitos, así como el conjunto de bienes inmateriales y materiales, muebles e inmuebles, que poseen un especial interés histórico, artístico, estético, plástico, arquitectónico, urbano, arqueológico, ambiental, ecológico, lingüístico, sonoro, musical, audiovisual, fílmico, científico, testimonial, documental, literario, bibliográfico, museológico, antropológico y las manifestaciones, los productos y las representaciones de la cultura popular.

Política de sostenibilidad³⁸. Declaración realizada por el EAH de sus intenciones

³⁵Ley 99 de 1993, Congreso de la República de Colombia

³⁶Adaptada de la norma NTC-ISO 14001, 2004.

³⁷Ley 397 de 1997, Congreso de la República de Colombia

³⁸Adaptada de la norma NTC-ISO 14001, 2004

principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, que proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de subobjetivos y metas de sostenibilidad.

Residuo o desecho³⁹. Cualquier objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentra en estado sólido o semisólido, o un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, cuyo generador descarta, rechaza o entrega porque sus propiedades no permiten usarlo nuevamente en la actividad que lo generó o porque la legislación o la normatividad vigente así lo estipulan.

Sello Ambiental Colombiano⁴⁰. Marca de certificación que responde a un programa de etiquetado ambiental tipo I, reconocido por la Superintendencia de Industria y Comercio que puede portar un producto que cumpla los requisitos establecidos de conformidad con su reglamento de uso.

Sistema de gestión para la sostenibilidad⁴¹. Parte del sistema de gestión general que incluye la estructura de la organización, las actividades de planificación, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implementar, realizar, revisar y mantener la política de sostenibilidad.

OBJETIVO Y ALCANCE

La presente guía metodológica está estructurada bajo los lineamientos de la norma técnica sectorial Colombiana NTS-TS 002 dirigida a los establecimientos de alojamiento y hospedaje con el fin de obtener el certificado de calidad Turística.

³⁹Decreto 4741 de 2005, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y de Comercio, Industria y Turismo

⁴⁰Resolución 1555 de 2005 de los Ministerios de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y de comercio, industria y turismo.

⁴¹Adaptada de la norma NTC-ISO 14001, 2004

Este documento tiene por objeto presentar una guía para la implementación de los requisitos generales de sostenibilidad, ambiental, cultural, económico y de seguridad y de infraestructura.

El alcance de esta guía metodológica es .es que sea aplicable a todos los establecimientos de alojamiento y hospedaje con el fin de realizar su debida certificación en la norma.

Elaboración del manual

La presente guía fue elaborada teniendo en cuenta la Norma NTS-TS 002

1. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.

1.1. GENERALES DE SOSTENIBILIDAD

Los requisitos de sostenibilidad para los establecimientos de alojamiento y hospedaje en la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS002 se identifican como nivel Básico y nivel Alto de Sostenibilidad, para evaluar su cumplimiento se debe revisar la implementación de cada uno de los programas y demás requisitos que se mencionan en esta norma.

Si algún requisito no es aplicable este debe justificar su exclusión.

1.2. REQUISITOS LEGALES.

El EAH debe establecer, implementar y mantener un **procedimiento** documentado para identificar, tener acceso, cumplir y evaluar periódicamente la conformidad con la legislación que le sea aplicable en los aspectos turísticos, ambientales, socioculturales económicos y laborales.⁴²

Esta es la etapa inicial en el proceso de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Sostenibilidad, la identificación de los criterios legales establecidos para su cumplimiento por los prestadores de servicios de turismo en el caso aplicado los establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH), teniendo en cuenta que se debe asegurar la gestión y ejecución de cada una de las actividades en pro de la sostenibilidad, evaluando su eficacia periódicamente así como la identificación de cambios que se generen de acuerdo a las nuevas

⁴² NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Requisitos legales: ICONTEC, 2006. 5h.:il.(NTS-TS 002)

políticas de gobierno y en materia de globalización de los negocios en el ámbito de nuevas tendencias y requerimientos del mercado actual.

Para asegurar el cumplimiento se debe establecer un procedimiento para esto se presenta un formato que muestra una estructura general como guía en la elaboración, así mismo se debe trabajar en un documento conocido como normograma para registrar cada una de las normas aplicables y llevar un control de cambios en la legislación (Formato 1 y 2).

Para trabajar el procedimiento se siguen los lineamientos de calidad establecidos en la norma técnica colombiana NTC-ISO 9001:2008 la cual define el procedimiento como la forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso, este describe las actividades específicas definiendo el que, como, con que, quien, cuando y donde; conteniendo datos como:

- Objeto: Que finalidad tiene la actividad
- Campo de aplicación: Donde se aplica
- Referencias: Normas ISO, manual de calidad
- Procedimientos e instrucciones: Sucesión de actividades
- Responsabilidades: Quien lo realiza
- Formato de registros

Formato1. Modelo de Procedimiento

Ejemplo de un procedimiento

	Procedimiento	Código	XXX 00 v.00
		Página	1 de 3

1. Objetivo

El presente procedimiento tiene como fin definir las etapas que se deben cumplir para identificar y evidenciar cambios en legislación aplicada a establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH).

Alcance

Este procedimiento aplica desde la identificación de necesidades de conocimiento de la ley aplicable hasta el establecimiento de un documento base como guía de la organización.

Responsable

El responsable por garantizar la adecuada aplicación de este procedimiento la persona asignada por la dirección.

2. Definiciones

2.1 ley

2.2 norma

2.3 artículo

2.4 objeto de aplicación

3. Procedimiento e instrucciones

En esta etapa se debe relacionar el paso a paso de cada una de las fases que comprende cada actividad.

4. Documento de Referencia y Normatividad

Norma legal aplicable y definida en normograma

5. Historia de Modificaciones

Versión	Naturaleza del Cambio	Fecha de Cambio	Aprobación del Cambio

6. Administración de registros

Cod.	Nombre	Responsable	Ubicación	Acceso	Tiempo de Retención	Disposición final
PA-01						
PA-02						

7. Anexos (Flujo grama)

Fuente: El autor

Formato 2 .Modelo de normograma

JERAQUIA DE LA NORMA	NUMERO/ FECHA	ENTE QUE LA EXPIDE	TITULO	ART.	APLICACIÓN ESPECÍFICA	PROCESO AL QUE APLICA
Norma Técnica Sectorial Colombiana	NTS- TS 002	ICONTEC	EAH. requisitos de Sostenibilidad	Toda la norma	Establecimientos de alojamiento y hospedaje	Todo el establecimiento
Norma Técnica Colombiana	5400 BPA	ICONTEC		Toda la norma	Área zonas verdes y de cultivos agrícolas	EN LA CADENA ALIMENTARIA
Standard Specification for compostable Plastics	ASTM D6400-04. ASTM D6868-03	Estandar internacional	Specification para productos de plástico Especificación para plásticos	Toda la norma	Utilización en productos de plásticos	MANEJO ADECUADO DE RESIDUOS SOLIDOS
Ley	1259 de 2008	Congreso de la republica		Toda la norma	Disposición adecuada de residuos solidos	Disposición adecuada de residuos solidos
Decreto	2981 de 2013	Presidencia de la republica	Disposición adecuada de residuos solidos	Toda la norma	Por el cual se reglamenta la prestación servicio público de aseo cap. II Almacenamiento y presentación de los residuos solidos	Disposición adecuada de residuos solidos
Ley	Ley 46 de 1988	Presidencia de la republica	Prevención y Atención de Desastres	Toda la norma	Por la cual se crea y organiza el Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres, se otorgan facultades extraordinarias al Presidente de la República, y se dictan otras disposiciones.	Preparación y respuesta ante emergencias
Decreto	93 del 13 de enero de 1993	Presidencia de la republica	Elaboración de planes de emergencias, contingencias	Toda la norma	Por el cual se adopta el Plan Nacional para la Prevención y Atención de Desastres.	Preparación y respuesta ante emergencias
Resolución	1016 de 1989	Ministerio de comercio, industria y turismo	Reglamenta cumplimiento de las normas técnicas de calidad.	Toda la norma	Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad	
Resolución	1016 de 1989	Ministerio de trabajo y seguridad social y de salud	Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país.	Toda la norma	Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional	Preparación y respuesta ante emergencias
Resolución	2804 de 2014	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo		Toda la norma	Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por la unidades sectoriales de normalización sobre sostenibilidad turística	Prestadores de servicios turísticos

Fuente: El autor

establecimiento para la adopción de los criterios, a partir de la revisión inicial de las actividades, productos y servicios que ofrece, sus posibles impactos significativos derivados, determinando por medio de la priorización la formulación de programas y acciones que apuntan a la minimización de los impactos negativos así como el mantener o potencializar a aquellos positivos, en busca de la mejora del desempeño ambiental, social y económico del establecimiento de alojamiento y hospedaje, siendo agente activo en la construcción del desarrollo sostenible de la sociedad, esto deberá atender a un seguimiento y evaluación de manera periódica para evaluar la planificación establecida.

Como estructura básica el Sistema de Gestión para la Sostenibilidad comprende los siguientes elementos (NTS TS 002):

- Política de sostenibilidad.
- Programas de gestión para la sostenibilidad
- Monitoreo y seguimiento.
- Compras
- Autoridad y responsabilidad
- Información y capacitación
- Documentación
- Preparación y respuesta ante emergencias
- Mejora Continua

El sistema de gestión de la sostenibilidad, debe entenderse como un proceso de planeación que determina los objetivos, metas, indicadores, responsables, recursos, así como los procedimientos para realizar la mejora continua. La **figura 2** muestra una secuencia de actividades para el desarrollo e implementación de un sistema de gestión para la sostenibilidad, adaptada del material para formación en auditorías Internas.

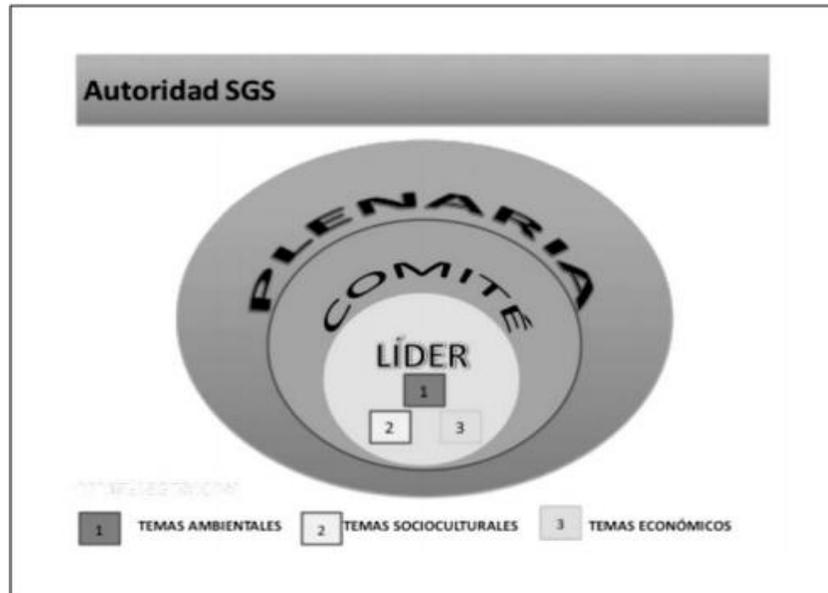
Figura 2.



Fuente: INALCEC. Agosto de 2004.

El establecimiento debe identificar los actores que intervienen en el proceso de prestación de servicios turísticos con el objeto de definir las personas, entidades y organizaciones públicas, privadas o mixtas involucradas en la formulación y funcionamiento del SGS, así como la responsabilidad y actuaciones de cada uno al respecto. Se propone una forma de organización que gestione el SGS de manera participativa e interinstitucional (Figura 3), en la que como mínimo exista un comité, en estese asigne un líder de sostenibilidad con capacidad para dirigir, ejecutar, coordinar y convocar en torno al cumplimiento de las metas del SGS.

Figura 3. Estructura organización participativa



Fuente: Anuario Turismo y Sociedad

Dependiendo de la complejidad para gestionar la sostenibilidad en el establecimiento, se considera la pertinencia de establecer grupos de trabajo para cada uno de los temas: ambiental, sociocultural y económico; sin embargo, el líder es quien tiene la responsabilidad de planear, ejecutar y evaluar el proceso.

1.4. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Definir y documentar una política de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos y servicios.⁴⁵

Para el cumplimiento de este requisito se requiere como tarea el establecer la Política de Sostenibilidad, siendo esta una declaración realizada por el

⁴⁵ NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Política de sostenibilidad: ICONTEC,2006.5h.:il.(NTS-TS 002)

establecimiento de su compromiso e intenciones, principios en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos; proporcionando el marco de referencia para el accionar de sus actividades.

A partir de la política de sostenibilidad, hay que establecer objetivos y metas de sostenibilidad alcanzables y cuantificables, las cuales deben ser revisadas periódicamente.⁴⁶

Teniendo especificada la política como compromiso de desempeño, el establecimiento definirá sus objetivos y metas a cumplir en la gestión de su sistema de sostenibilidad, para la definición de los objetivos se debe identificar el propósito a lograr en cada uno de los aspectos que debe cumplir el establecimiento de alojamiento y hospedaje en las dimensiones ambiental, sociocultural y económica, siguiendo una estructura **SMART**; elementos que debe cumplir la definición de objetivos.

Figura 4. Estructura redacción objetivos

S	Simples, sencillos
M	Medibles (Cuantificables)
A	Alcanzables, viables
R	Retadores
T	Tiempo (periodo de logro)

Fuente. El autor

Tener la política de sostenibilidad disponible al público y ser comunicada y entendida por los empleados del EAH.⁴⁷

Como se solicita en la norma estas intenciones deberán publicarse en los diferentes medios de comunicación que defina el establecimiento, trabajar sobre estrategias de socialización al personal para que sean entendidas y apoyadas.

⁴⁶Ibid., p. 5.

⁴⁷Ibid., p. 5.

1.5. PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

Identificar cuáles de sus actividades y productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y realizar una evaluación que permita identificarlas prioridades de actuación.⁴⁸

A partir de la evaluación se debe establecer programas de gestión específicos que promuevan beneficios y minimicen impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos. Estos programas deben incluir y ser consistentes con los objetivos y metas definidos a partir de la política de sostenibilidad.

Esta identificación de actividades, productos y servicios debe desarrollarse de acuerdo a los servicios que ofrece el establecimiento de alojamiento y hospedaje por ejemplo: recepción, restaurante, lavandería, aseo, mantenimiento, entre otras que se deben cumplir para el funcionamiento como empresa y que pueden generar impacto negativo sobre cualquiera de los elementos que integran el sistema de gestión para la sostenibilidad, definiendo prioridades de mayor impacto, estableciendo los programas de gestión necesarios para minimizar los efectos negativos.

Como construcción de la línea base para la formulación de programas, se parte de la identificación de actividades turísticas que cumple como establecimiento de alojamiento y hospedaje, y cuáles de estas generan impacto al sistema de gestión de la sostenibilidad, se realizara una matriz (Tabla 1) que relacionan las actividades, productos y servicios ofrecidos, frente a los impactos identificados por dimensión (ambiental, sociocultural y económica), para determinar su nivel de impacto. El diligenciamiento de esta matriz se hace de manera participativa con los actores que integran el entorno del establecimiento, los empleados, el

⁴⁸ NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Programas de gestión para la sostenibilidad: ICONTEC, 2006. 6h. .il. (NTS-TS 002)

responsable de disponer de los recursos para la gestión de un sistema para la sostenibilidad, de forma que cada uno, de acuerdo con su experiencia y conocimientos específicos, identifique los impactos y las acciones para mitigarlos o promoverlos según sea el caso.

Tabla 1. Matriz evaluación Impactos

	ACTIVIDAD, PRODUCTO O SERVICIO	IMPACTO					
		AMBIENTAL		SOCIOCULTURAL		ECONOMICO	
		+	-	+	-	+	-
1							
2							
3							
4							

Fuente: El autor

Identificados los impactos sean estos negativos o positivos se formularan los programas a que haya lugar para disminuirlos, mitigarlos o potencializarlos según el nivel. Entre los programas que establece la norma técnica sectorial colombiana NTS –TS 002 se deben realizar:

- Capacitación y entrenamiento
- Autoridad y responsabilidad
- Información y sencibilización
- Prevención, preparación y respuesta ante emergencias
- Documentación
- Monitoreo y seguimiento
- Mejora Continua

Otros programas:

- Protección de flora y fauna.
- Gestión de agua.
- Gestión de la energía.
- Consumo de productos.

- Minimización y manejo de productos químicos
- Manejo de residuos.
- Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.
- Participación en programas ambientales.
- Preservación y promoción del patrimonio cultural.
- Prevención y manejo de impactos sociales negativos.
- Programa de la Explotación sexual, comercial en niños, niñas y adolescentes.
- Contratación y capacitación de las comunidades locales., desarrollo comunidades
- Beneficios Socioculturales indirectos.
- Seguridad Infraestructura

Estos programas deberán documentarse y actualizarse periódicamente para cumplir con los objetivos y metas establecidos sobre la política de sostenibilidad implementada.

En los programas de gestión para la sostenibilidad, definir, como mínimo, los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.⁴⁹

Es decisión de la dirección asignar responsabilidades para la gestión de la sostenibilidad del establecimiento de alojamiento y hospedaje, direccionar los recursos necesarios para el mantenimiento y marcha de las actividades en función de la sostenibilidad, estableciendo plazos de cumplimiento y seguimiento a indicadores establecidos como parámetros de medición de las actividades que requieren control según programas de gestión establecidos por el establecimiento de alojamiento y hospedaje.

⁴⁹Ibid., p. 6.

1.6. MONITOREO Y SEGUIMIENTO.

El EAH debe establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para monitorear y hacer seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad y los objetivos y metas planeados para el cumplimiento de la política.⁵⁰

Identificadas las actividades, productos y servicios en el establecimiento de alojamiento y hospedaje se establecerán criterios de evaluación y seguimiento mediante la realización de auditorías internas, revisión por la dirección, los resultados serán registrados para hacer seguimiento al desempeño del sistema de gestión estableciendo los controles operacionales, pertinentes, de conformidad con los objetivos y metas planeadas por el establecimiento.

Este componente es esencial, porque al realizar el monitoreo y seguimiento el establecimiento de alojamiento y hospedaje, busca verificar el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas, cuando se evidencia fallas o no conformidades con los requisitos, deberán tomarse acciones de mejora sobre estas y así asegurar eficazmente el desempeño de cada una de las actividades que aportan al sistema de gestión para la sostenibilidad, evaluando las mediciones realizadas mediante los indicadores establecidos y si estos son los correctos.

1.7. COMPRAS

Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tiene un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.⁵¹

⁵⁰ NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Monitoreo y seguimiento: ICONTEC, 2006.6h.:il.(NTS-TS 002)

⁵¹ NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Compras: ICONTEC, 2006.6h.:il.(NTS-TS 002)

Para cumplir con este requisito la dirección debe asegurarse que al adquirir productos, estos deben atender las especificaciones establecidas en los pliegos de condiciones o estudios previos de las necesidades identificadas, así como las disposiciones aplicables según la norma, productos con características que no generen mayor impacto sobre los elementos que integran la sostenibilidad. El tipo y alcance del control aplicado a la adquisición del producto y/o servicio depende de su impacto sobre:

- a) la realización del producto y/o prestación del servicio, o
- b) el producto y/o servicio final.

La entidad debe evaluar y seleccionar a los proveedores con base en una selección objetiva y en función de su capacidad para suministrar productos y/o servicios que cumplan las características definidas previamente por la entidad atendiendo las necesidades de adquisición de productos para el cumplimiento de actividades, prestación de servicios. El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe establecer criterios para la selección y la evaluación de proveedores, manteniendo registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria derivada de éstas.

Informar a los proveedores sobre los cuales tenga control e influencia, sobre su política y programas de gestión para la sostenibilidad.⁵²

La comunicación constante y de beneficio mutuo debe desarrollarse con los proveedores mediante la socialización y concientización de los compromisos establecidos como organización en el mejor desempeño en pro de la sostenibilidad, siendo el proceso de compras un factor evaluable para el mejor desempeño del sistema de gestión para la sostenibilidad, porque en la adquisiciones de productos se deben cumplir especificaciones de mínimas de

⁵²Ibid., p. 6.

producto que no vayan a generar impactos sobre los aspectos ambientales, socioculturales y económicos.

Se debe implementar una actividad de inspección y verificación de producto para asegurarse de que este cumple con lo especificado en los pliegos de condiciones o en las disposiciones aplicables.

1.8. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

La alta gerencia debe asegurar la implementación, establecimiento y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.⁵³

Este requisito se evidencia con el compromiso en la asignación de un responsable, líder para la gestión del sistema, seguimiento constante a las actividades que se desarrollan en el establecimiento de alojamiento y hospedaje, así como la asignación de los recursos que permitan su desempeño de manera eficaz y atendiendo las necesidades que genera su mantenimiento, y correcto funcionamiento.

El EAH debe definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.⁵⁴

La dirección debe asignar la responsabilidad por el cumplimiento de las actividades que involucra la gestión del sistema de gestión de sostenibilidad, definiendo niveles de autoridad a las personas que cumplen las diferentes funciones o ejecutan las actividades del establecimiento de alojamiento y hospedaje, designando un representante del sistema de gestión para la sostenibilidad, quien liderar las actividades que se deban desarrollar como soporte

⁵³ NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Autoridad y responsabilidad: ICONTEC, 2006. 6h.:il.(NTS-TS 002)

⁵⁴Ibid., p. 6.

a la mejora continua de este sistema; hacer seguimiento al desempeño e identificar necesidades de documentación, así mismo asegurar la correcta implementación y mantenimiento del sistema de gestión de la sostenibilidad.

1.9. INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Toda la información disponible para los clientes y huéspedes, de acuerdo con lo exigido por esta norma, debe presentarse por lo menos en idioma castellano e inglés.⁵⁵

El establecimiento debe establecer, implementar y mantener un programa de información y sensibilización para visitantes y turistas, orientado a ejecutar, promover y difundir en ellos prácticas adecuadas que contribuyan con el logro de la política de sostenibilidad, los objetivos y metas. Esta información debe estar disponible al menos en idioma castellano e inglés.

El EAH debe contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados, que permita el cumplimiento de esta norma. Se deben mantener registros de las actividades de capacitación.⁵⁶

Basados en un plan de capacitación las personas organizaciones y entidades involucradas en la formulación, funcionamiento y seguimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad deben capacitarse y entrenarse según necesidades determinadas previamente, para garantizar el buen desempeño el sistema de gestión de la sostenibilidad, de acuerdo a las actividades de capacitación se mantendrá registros como evidencia de cumplimiento de este requisito.

⁵⁵ NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Información y capacitación: ICONTEC,2006.6h.:il.(NTS-TS 002)

⁵⁶Ibid., p. 6.

Dando cumplimiento a este requisito se establecerá un plan de capacitación según criterios requeridos en la norma.

El programa de información y sensibilización en los establecimientos de alojamiento y hospedaje buscan la promoción y difusión de prácticas adecuadas en los empleados, turistas y visitantes, que contribuyan al logro de la política de sostenibilidad, sus objetivos y metas. Contempla la definición de las buenas prácticas en las tres dimensiones (ambiental, socio cultural y económica), en relación con las actividades, productos y servicios que se ofrecen. Se presenta un ejemplo de temas a tratar en las capacitaciones que se incluyan en el plan:

Tabla 2. Temas de capacitación

TEMA		Modelo practico
Separación en la fuente y reciclaje	Dar a conocer a los empleados y visitantes los diferentes tipos de residuos que se generan dentro del establecimiento y hospedaje y la manera como se deben disponer y sus posibles alternativas de reutilización y reciclaje.	Esta actividad puede ser realizada con una serie de contenedores y fichas con residuos comunes con el objetivo que sean introducidos dentro del respectivo contenedor. Esta actividad se manejaría a modo de concurso, el que mejor disponga los residuos en el contenedor y el que lo haga en el menor tiempo posible.
Uso y ahorro eficiente del agua	Esta actividad consiste en dar a conocer a los empleados y visitantes la importancia de generar la conciencia en el ahorro del agua.	Esta actividad se realizaría dando a conocer las consecuencias al planeta y al ser humano por la falta de agua y las enfermedades que ocasionaría no tener este recurso
Uso y ahorro eficiente de la energía	Esta actividad consiste en dar a conocer a los empleados y visitantes la importancia de generar la conciencia en el ahorro de la energía	Presentar información sobre las consecuencias al planeta y al ser humano por la falta de los recursos que generan la energía.
Preservación y promoción del patrimonio cultural		

Fuente: El autor

Una vez se obtenga la certificación bajo los criterios de esta norma, el EAH debe difundir el esquema de certificación a huéspedes, empleados y proveedores, de

acuerdo con los lineamientos de los respectivos reglamentos de uso de las marcas de certificación respectivas.⁵⁷

Publicación visible del tipo de certificación obtenida, esta promoción y divulgación será realizada en carteleras, página institucional y otros medios de comunicación accesibles.

1.10. DOCUMENTACIÓN

La documentación básica para el Sistema de Gestión de Sostenibilidad, establecida en la norma NTS-TS 002 debe incluir declaraciones documentadas de la política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad.⁵⁸

Al asumir el compromiso el establecimiento de alojamiento y hospedaje establece una política, unos objetivos y unas metas que deberán plasmarse en un documento que permita su seguimiento periódico para evaluar su cumplimiento.

La política de sostenibilidad alineada a la de calidad debe expresar el compromiso de la organización, presentando el cómo se va a trabajar incluyendo las acciones, actividades y recursos disponibles para el logro de este propósito. La documentación de esta debe estar alineada a la misión, visión y objetivos estratégicos del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

Los objetivos y las metas, son retos que se definen a partir de la planificación estratégica de la empresa y de su política de sostenibilidad. Se deben identificar las variables que puedan medir el buen desempeño y avancen el cumplimiento del propósito de la organización.

⁵⁷ Ibid., p. 6.

⁵⁸ NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Documentación: ICONTEC, 2006. 7h.:il.(NTS-TS 002)

Estos deben cumplir una estructura para que sean entendidos y asumidos por cada uno de las partes interesadas, para su elaboración se deben tener en cuenta elementos como:

Deben ser **S**imples, sencillos, **M**edibles, **A**lcanzables. **R**etadores y definidos para un **T**iempo determinado.

Los objetivos de sostenibilidad del establecimiento de alojamiento y hospedaje deben estar direccionados hacia la mejora continua, de acuerdo al estado dedesempeñodel sistema de gestión para la sostenibilidad, permitiendo establecer y evaluar su cumplimientoe identificar las metas a alcanzar, en un plazo determinado.

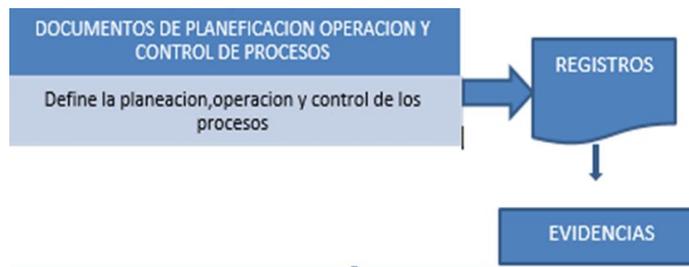
Los procedimientos y registros requeridos en esta norma.

Se requiere como tal registro de capacitaciones, socialización de programas, control de actividades con mediciones por medio de indicadores.

Los documentos que necesita el establecimiento para asegurar una eficaz, planificación, operación y control de sus procesos, en lo relacionado con la sostenibilidad.

Procedimientos, programas y otros documentos como los solicita cada requisito para evidenciar su cumplimiento.

Figura 5. Documentación y registros SGS



Fuente: El autor

Los registros requeridos por la norma

Nota. La documentación puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

Los documentos vigentes deben estar codificados, aprobados, se deben revisar cuando sea necesario y estar disponibles en donde sea indispensable.

Se debe llevar un listado que facilite el control de los documentos vigentes.

Matriz de control de documentos que evidencia los cambios y modificaciones en los diferentes documentos que integran el sistema de gestión para la sostenibilidad.

1.11. PREPARACIÓN Y RESPUESTAS ANTE EMERGENCIAS

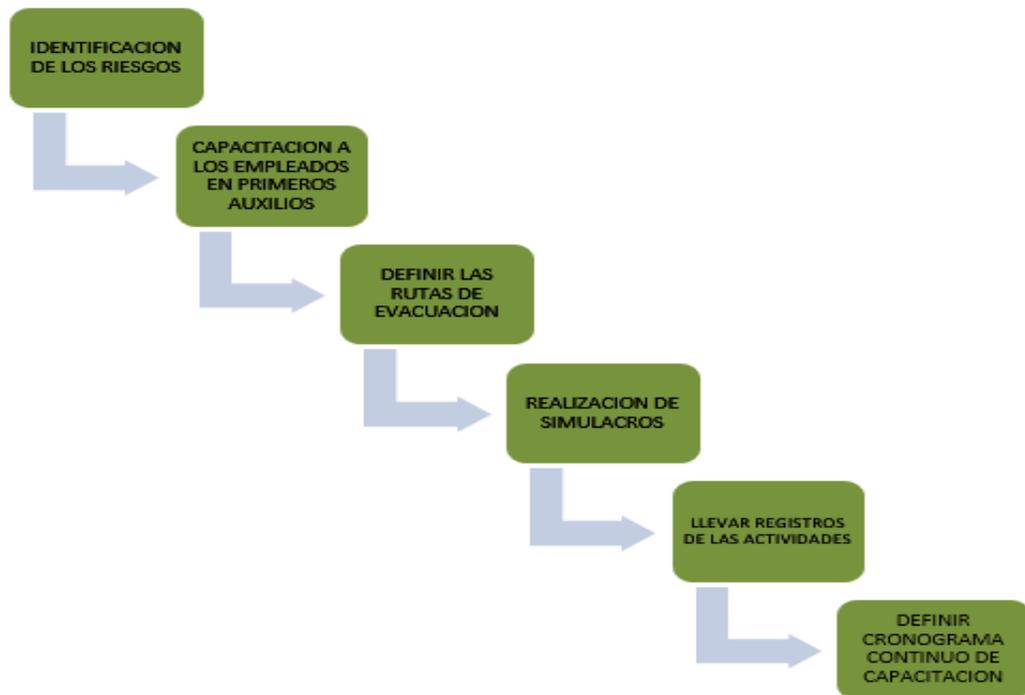
El EAH debe establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para identificar y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente el ambiente, estos deben ser comunicados a los empleados, huéspedes y clientes.⁵⁹

⁵⁹ NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Preparación y respuesta ante emergencias: ICONTEC,2006.7h.:il.(NTS-TS 002)

Como requisito el Sistema de Gestión para la Sostenibilidad requiere la formulación de un Plan de Preparación y Respuesta ante Emergencias, el cual atenderá las situaciones de riesgo que pueda tener el establecimiento de alojamiento y hospedaje en determinado momento, anticipando a consecuencias al identificar antecedentes y causas potenciales que pueden generar accidentes y emergencias, asegurando una respuesta oportuna y de control cuando se presente determinada situación que genera impacto negativo a los aspectos de sostenibilidad establecidos.

Al definir un programa de prevención y atención a emergencias, en este también se debe establecer responsables de actuar y seguir los lineamientos del plan en caso de presentarse un evento, también debe contar con los elementos necesarios y establecidos legalmente para atender estas situaciones, coordinar con actores de apoyo para la atención inmediata, realizar simulacros para conocer el actuar y evaluar tiempos de reacción. El establecimiento debe cumplir con la normatividad vigente según la Ley 46 de 1988 por la cual se crea y organiza el Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres, el Decreto 93 del 13 de enero de 1993 elaboración de planes de emergencias, contingencias y ejercicios de simulación y simulacros, el Decreto 4452 de 1997 que establece la obligatoriedad del plan de urgencias, emergencias y desastres, resolución 1016 de 1989, Por la cual se reglamenta la organización, funcionamiento y forma de los Programas de Salud Ocupacional que deben desarrollar los patronos o empleadores en el país entre otros.

Figura 6. Proceso plan de emergencias



Fuente: El autor

Identificación de riesgos. El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe realizar un diagnóstico de las posibles emergencias ya sean naturales o antrópicas con el fin de identificar las posibles amenazas que puedan presentarse en un momento determinado. Este trabajo se debe realizar en coordinación con las entidades encargadas del municipio o la ciudad.

Capacitación a los empleados. El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe realizar continuas capacitaciones a sus empleados en temas de emergencias y primeros auxilios con el acompañamiento de la defensa civil, bomberos y encargados a nivel municipal.

Definir rutas de evacuación. El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe definir las rutas de evacuación, en caso de emergencias y dar a conocer a los huéspedes y visitantes la información pertinente y colocar a la vista del público la información pertinente. Estas rutas deben estar señalizadas e identificadas.

Realización de simulacros. El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe realizar continuos simulacros de evacuación en diferentes eventos como inundaciones, incendios, sismos con el fin de poder dirigir y evacuar a los huéspedes de manera eficiente.

Llevar registro de las actividades. El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe llevar registro y evidencia de las diferentes actividades realizadas y mantener los procedimientos documentados y actualizados.

Programas continuos de capacitación. El establecimiento de alojamiento y hospedaje debe realizar un cronograma que se encuentre dentro del plan operativo con el fin de realizar continuas capacitaciones a los empleados y definiendo nuevas estrategias en caso de potenciales desastres.

1.12. MEJORA CONTINUA

El EAH debe plantear y ejecutar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.⁶⁰

La implementación de un Sistema de Gestión para la Sostenibilidad requiere de un proceso continuo de revisión y ajuste de las metas propuestas en los diferentes programas, de forma tal que las acciones que se promueven hacia la mejora del

⁶⁰ NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Mejora continua: ICONTEC,2006.7h.:il.(NTS-TS 002)

desempeño sean acordes con la política de sostenibilidad, la dinámica del sistema y atendiendo los avances y cambios en el sector turístico.

Figura 7. Seguimiento a sistema de gestión de sostenibilidad



Fuente: El autor

El sistema para su desempeño debe seguir el ciclo PHVA⁶¹ que dinamiza el seguimiento de los procesos establecidos por el sistema de gestión de sostenibilidad, en busca del control de impactos y procura el seguimiento de indicadores en torno a los objetivos propuestos. Por lo anterior, es necesaria la

⁶¹ Planear, hacer, verificar y actuar. Ciclo Deming.

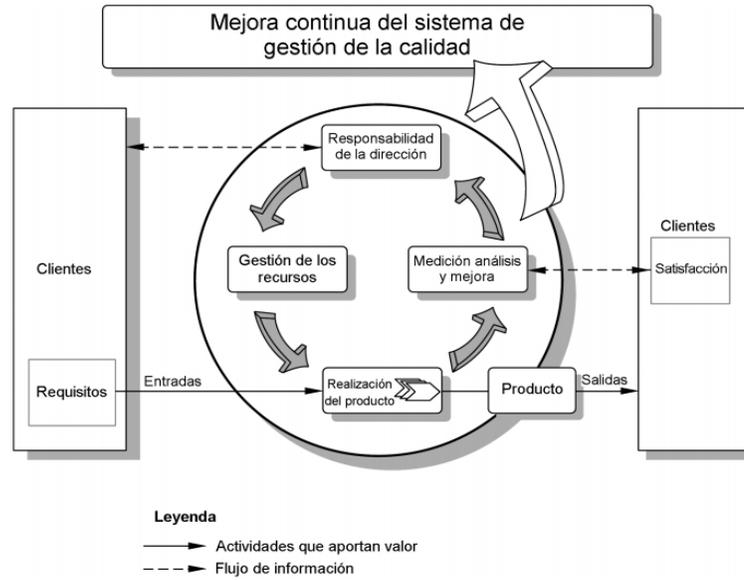
estructuración de un procedimiento que permita la revisión de las actividades emprendidas para asegurar la conveniencia, adecuación, eficacia, eficiencia y efectividad del tema objeto de la revisión, en función de alcanzar los objetivos establecidos.

Como apoyo, la norma técnica colombiana NTC-ISO 9001:2008 indica que puede aplicarse a todos los procesos la metodología conocida como:

- Planificar: establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- Hacer: implementar los procesos.
- Verificar: realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- Actuar: tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Para el caso de los EAH se debe planificar todo a través de un plan operativo anual el cual debe realizarse por todas las áreas que la conforman con metas alcanzables y medibles, implementando los procesos y realizando la respectiva medición a través de indicadores y llevando a cabo el respectivo mejoramiento continuo con el objetivo de prestar un mejor servicio a huéspedes y visitantes.

Figura 8. Proceso de mejora continúa



Fuente: ISO 9001:2008

2. REQUISITOS ESPECIFICOS DE TIPO AMBIENTAL

2.1. ÁREAS NATURALES

Contar con información acerca de las áreas naturales de interés turístico del destino y promover que sus clientes y huéspedes las visiten.⁶²

Para cumplir este requisito de sostenibilidad ambiental el establecimiento de Alojamiento y Hospedaje debe realizar de manera coordinada con la oficina de turismo y cultura de la región, los entes policivos y de defensa civil cuando sea necesario, la revisión de información sobre los sitios de interés turístico de la región que aportan al desarrollo y mejora de las comunidades de la zona donde se encuentra ubicado el establecimiento.

Para esto se debe mantener:

1. Una comunicación continúa con esta oficina para obtener información actualizada correspondiente a los sitios de interés turísticos de la región.
2. A sí mismo esta comunicación debe ser constante con la policía de la región para determinar qué zonas pueden resultar inseguras o si existe acompañamiento de la entidad.
3. Teniendo esta información a detalle y actualizada el establecimiento de alojamiento y hospedaje debe publicarlos en un lugar visible al público dando a conocer esta información de interés para los turistas, visitantes y empelados, los contactos y los precios de las actividades turísticas.

⁶² NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Área naturales: ICONTEC,2006.7h.:il.(NTS-TS 002)

4. Se debe informar a los huéspedes las condiciones de salud y seguridad del medio, que implementos de vestir debe usar entre otros para seguridad de los visitantes.
5. Debe asignarse un responsable de verificar cumplimiento de estos requisitos y dejar constancia si alguna persona aun en condiciones de salud pretende realizar dicha actividad.

NOTA: Si el establecimiento de hospedaje y alojamiento es quien realiza directamente las actividades de turismo, debe cumplir los requisitos establecidos para el desarrollo de esta actividad establecidos en el registro nacional de turismo.

Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno.⁶³

Estas recomendaciones deberán ser socializadas y comunicadas mediante campañas como:

- Todo desecho orgánico o inorgánico debe ser dispuesto en los lugares que el establecimiento de alojamiento y hospedaje haya dispuesto, no se permite dejar desechos en los lugares a la vista.
- Se debe caminar solo por los senderos establecidos
- No se permite ningún tipo de sonido musical que genere contaminación auditiva en este tipo de lugares.

Respetar las rondas de protección de las fuentes hídricas superficiales en el destino turístico donde se encuentra el establecimiento de alojamiento y hospedaje, de acuerdo a la legislación vigente.⁶⁴

⁶³Ibid., p. 7.

⁶⁴Ibid., p. 7.

Como establecimiento debe conocer la legislación vigente y su cumplimiento debe darse de acuerdo al procedimiento descrito por la entidad, en el cual debe estar incluido el cuidado de las áreas naturales que pertenecen a la zona donde está ubicada su estructura para prestar los servicios y actividades de turismo que tiene autorizadas.

2.2. PROTECCION DE FLORA Y FAUNA

Identificar con su nombre local y nombre científico las especies arbóreas ubicadas en su interior.⁶⁵

Para este requisito el establecimiento de alojamiento y hospedaje deberá desarrollar un inventario, guía o instructivo donde relacione cada una de las especies arbóreas que mantiene en sus alrededores, etiquetar cada árbol con una placa donde se especifique las siguientes características:

Tabla 3. Características especies arboreas

NOMBRE COMUN O DE LA ZONA	NOMBRE CIENTIFICO	TIPO DE PLANTA	USOS MEDICINALES

Fuente: El autor

Evitar comercializar, consumir especies o productos derivados de flora y fauna vedados por la ley, o ejecutar o apoyar actividades encaminadas a la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.⁶⁶

⁶⁵ NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Protección de flora y fauna: ICONTEC,2006.8h.:il.(NTS-TS 002)

⁶⁶Ibid., p. 8.

Dentro de su política de sostenibilidad debe asumir el compromiso de respetar, no apoyar ningún acto, ni negociación que vaya en contra de la flora y fauna que hace parte de su entorno, que afecte las especies que se encuentran en la región donde se desarrolla la actividad de alojamiento y hospedaje.

Dar a conocer a sus huéspedes las principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna.⁶⁷

Es responsabilidad como prestador de servicios de turismo autorizados y reconocidos por los entes de vigilancia de estas actividades de comunicar su compromiso de no apoyar y participar en actos ilegales de tráfico de especies, dejando constancia en comunicaciones, plegables en áreas de información, notas en documentos entregados a huéspedes sobre su compromiso y cumplimiento de ley, en caso de evidenciar estas situaciones serán reportadas a las autoridades competentes, procedimiento que será realizado por el personal que labora para el establecimiento de alojamiento y hospedaje.

Evitar que la iluminación externa cause alteraciones en el medio natural o cambios en el comportamiento de los animales.⁶⁸

El establecimiento de alojamiento y hospedaje tendrá cuidado al utilizar luminarias para áreas exteriores y que puedan causar alteraciones al medio natural del área o zona donde se ubica, para ello es importante establecer el tipo de iluminación que puede utilizar, horarios de uso.

Actuar para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y para ornamentación prevalezcan las especies nativas o naturalizadas de la zona.⁶⁹

⁶⁷Ibid., p. 8.

⁶⁸Ibid., p. 8.

⁶⁹Ibid., p. 8.

Toda actividad que desarrolla el establecimiento de alojamiento y hospedaje debe ejecutarse con el cuidado especial sin afectar la vegetación y las especies que hacen parte de la ornamentación del establecimiento así mismo esta debe ser mantenida con especies de la zona para su promoción y conocimiento de visitantes, huéspedes y demás partes interesadas.

Contar con una reseña ilustrativa escrita para efectos de divulgación, sobre las especies nativas de flora y fauna que se encuentran ubicadas en la zona.⁷⁰

Es deber de la administración desarrollar una guía con información sobre las especies con que se cuenta en la región, su ubicación, cuidado, y respeto para no afectar la flora y fauna que hace presencia en el área de desarrollo de las actividades de turismo para este caso alojamiento y hospedaje.

2.3. GESTION DE AGUA

Contar con un programa de uso eficiente de agua dirigido a clientes, huéspedes y empleados que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año) mediano plazo (Tres años) y a largo plazo (Mas de tres años) El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro de seguimiento.⁷¹

El establecimiento de hospedaje y alojamiento es responsable por el desarrollo de un programa de uso eficiente del agua, en el cual se establecerá un objetivo para fomentar actitudes sobre uso y un manejo adecuado del recurso hídrico. En este programa se fijaran metas anuales, a un periodo de tres años y más de para reducir el consumo, dar un uso adecuado y pérdidas de este recurso, se deberá establecer un mecanismo para la reutilización del agua en actividades primarias y

⁷⁰ibid., p. 8.

⁷¹ NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: gestión del agua: ICONTEC,2006.8h.:il.(NTS-TS 002)

secundarias cuando el proceso técnico y económico así lo amerite según el análisis de contexto interno de la organización y las normas de calidad ambiental que se establezcan en este sentido, el programa establecerá actividades de instalación progresiva de medidores de consumo, para medir consumos básicos en función del uso que se da al recurso hídrico, presentando incentivos hacia el uso eficiente y ahorro del agua

Se realizara una socialización con los huéspedes recordándoles el compromiso hacia el uso eficiente del agua y se les entregara un folleto acerca del tema de manera que pueda ser utilizado también en sus hogares.

Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de ahorro.⁷²

Para el programa de seguimiento en cuanto al uso eficiente del agua a nivel interno del establecimiento de hospedaje y alojamiento se debe realizar de acuerdo a lo establecido en la norma por consumo diario de una persona y que según el número de habitaciones y huéspedes registre en capacidad del establecimiento. Aproximadamente cada persona por día consume aproximadamente 166 litros de agua al día.

⁷²Ibid., p. 8.

Tabla 4. Índices uso eficiente de agua EAH

ÍNDICES DEL USO EFICIENTE DEL AGUA EN LOS HOTELES

Tabla A.1. Índices guía sobre el uso eficiente del agua en los hoteles

Tamaño del establecimiento turístico	Índices del uso eficiente del agua en los hoteles (los valores de la tabla se ofrecen en litro/turista/noche ocupada)			
	Bueno	Aceptable	Malo	Muy malo
< 50 habitaciones	< 450	450 - 500	500 - 600	> 600
50 - 150 habitaciones	< 600	600 - 700	700 - 800	> 800
>150 habitaciones	< 700	700 - 850	850 - 1 000	> 1 000
Fuente: Manual de procedimientos para entrenadores de turismo sustentable. Asociación de Estados del Caribe, AEC, 2004.				
NOTA Los índices sobre en el uso eficiente del agua se consideran para establecimientos turísticos con lavandería, piscinas y jardines.				

Fuente: Anexo A NTC-TS 002

Contar con un sistema de tratamiento de aguas residuales, en caso de que localmente no se cuente con un sistema de alcantarillado.⁷³

Esta es una etapa que corresponde al establecimiento de alojamiento y hospedaje cuando en su área no se tiene servicio de alcantarillado, y aun si se cuenta para aportar beneficios debe estudiarse la posibilidad de dar tratamiento para un segundo uso.

Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo para las redes de agua.⁷⁴

El cumplimiento de esta actividad estará a cargo de una persona con la responsabilidad de realizar revisiones de tubería, llaves, baños, grifos entre otros de manera constante y por periodos mensuales, trimestrales o según necesidad evidenciada por la empresa, información que deberá registrarse en un formato de mantenimiento preventivo para evidenciar que si se cumple con este requisito, el

⁷³Ibid., p. 8.

⁷⁴Ibid., p. 8.

diseño es de construcción de cada entidad de acuerdo a la información que requiera manejar y registrar para su seguimiento y control.

Adicionalmente se debe tener grifo de agua con sensor para el no desperdicio de agua y sanitarios de bajo consumo por descarga. Este tipo de grifos ahorran hasta un 70% de agua en el lavamanos o en lavaplatos.

Analizar periódicamente el agua para asegurar la calidad para uso humano en áreas recreativas, piscinas, duchas, bañeras y lavamanos.⁷⁵

El cumplimiento de esta actividad deberá ser coordinada con entidades para la revisión y seguimiento de la calidad del agua utilizada por los diferentes servicios prestados por el establecimiento de alojamiento y hospedaje. Para ello contara con un kit para muestras de agua que utilizara con frecuencia descrita en el respectivo procedimiento de análisis de agua

Contar con la información y facilidades necesarias para promover que huéspedes y empleados hagan un uso eficiente del agua en el establecimiento.⁷⁶

Señalización en diferentes puntos del establecimiento de alojamiento y hospedaje y publicaciones con información sobre el compromiso de ahorro y uso eficiente del agua.

Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos de acuerdo con la legislación vigente.⁷⁷

⁷⁵Ibid., p. 8.

⁷⁶Ibid., p. 8.

⁷⁷Ibid., p. 8.

Para dar cumplimiento a este requisito el establecimiento de alojamiento y hospedaje deberá mantener registros que evidencien la fuente de suministro de agua, sea contratada como servicio público, o utilizando una fuente directa pero siempre cumpliendo con lo reglamentado por el gobierno y demostrando tratamiento adecuado para consumo, en caso de no contar con este recurso deberá adquirir agua potable tratada.

2.4. GESTION DE LA ENERGIA

Contar con un programa de ahorro de energía dirigido a clientes, huéspedes y empleados, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.⁷⁸

El establecimiento de hospedaje y alojamiento es responsable por el desarrollo de un programa de ahorro de energía, en el cual se establecerá un objetivo para fomentar actitudes sobre uso y ahorro de energía al cumplir con sus actividades como prestador de servicios de turismo.

Establecer un programa orientado al monitoreo de consumo, determinación de mínimos consumos en función del desarrollo de las actividades económicas en cada organización.

Como organización a través del programa se fijaran metas anuales, a un periodo de tres años y más para reducir el consumo, dar un uso adecuado y disminuir las pérdidas de este recurso, manteniendo una cultura de ahorro con la implementación de un plan institucional de gestión de la energía, incluyendo las

⁷⁸ NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: gestión de energía: ICONTEC,2006.8h.:il.(NTS-TS 002)

actividades de mantenimiento de instalaciones, aparatos electrónicos, industriales y demás relacionados con el consumo de energía en el cumplimiento de sus actividades directas e indirectas, según análisis de contexto interno de la organización, atendiendo a los impactos que genera el consumo de energía al medio ambiente.

El programa establecerá actividades de instalación progresiva de medidores de consumo, que permitan revisar y registrar con frecuencia establecida en el programa los consumos, entre otras estrategias está el **utilizar** dentro de las instalaciones apagado automáticos de luz láser se ahorrara hasta un 50% de energía, televisores modelo LCD con ahorro de energía hasta de un 60%, realizar mantenimiento preventivo y correctivo a instalaciones eléctricas, refrigeradores, aire acondicionado y calefactores, para el lavado de platos utilizar agua fría ya que el uso de agua caliente supera el 80% del gasto, desenchufar aparatos eléctricos que no se estén utilizando dentro y fuera de las habitaciones, Utilizar bombillas ahorradoras, evitar utilizar encendedores de luz con leds, si se utiliza lavadores como servicio a los huéspedes utilizar las cargas completas.

Llevar un registro de los consumos totales de energía y establecer metas de ahorro. Los registros deben ser reportados en kW/h, incluyendo todas las fuentes la Tabla B.1 del Anexo B o los propios calculados con una base científica.⁷⁹

La dirección y el líder del sistema de gestión para la sostenibilidad delegaran un responsable, quien se encargara de monitorear y registrar la información, en periodos establecidos, información a la cual se le hará análisis y seguimiento sobre los consumos registrados versus los establecidos de acuerdo a la capacidad operativa del establecimiento de alojamiento y hospedaje tomando como guía la tabla establecida en la norma para cumplir este requisito.

⁷⁹ Ibid., p. 8

Tabla 5. Factores conversión energía

Tabla B.1. Factores de conversión para energía

Combustible	Valor calorífico efectivo 1 MJ = 0,278 KWH 1 BTU = 2,93 X 10 ⁻⁴ KWH 1GJ = 277,78 KWH			
	MJ/kg	KWh/gal	BTU/lb	GJ/m ³
Fuel-oil		45,17		
ACPM		40,02		
Residuos	10		4 300	-
Gas Natural	49,90		21 490	37,4 x 10 ⁻³
Propano	45,56		19 620	-
Nafta	44,47		19 152	-
Gas licuado del petróleo GLP	46,1		19 820	0,1
Madera	13,8		5 933	4,6
Kerosene	43,09		18 558	-
Carbón Bituminoso	23,22		10 000	-

Fuente: tomado de la *Swedish Environmental Protection Agency*. Reporte N°. 4438 y "Energy-Related criteria for Nordic Ecolabelling" del 99-05-21 y de Trabajo de Investigación Universidad Industrial de Santander.

Fuente: Anexo B NTC-TS 002

Tabla 6. Índices consumo eficiente de energía

Tabla B.2. Índices guía sobre el consumo de energía

HOTELER GRANDES (150 HABITACIONES) CON AIRE ACONDICIONADO, LAVANDERÍA, PISCINA, SIN JARDÍN				
Consumo/año	Bueno	Aceptable	Pobre	Muy pobre
Electricidad (kWh./m ²)	< 165	165 - 200	200 - 250	> 250
Petróleo, gas, vapor (kWh/m ²)	< 200	200 - 240	240 - 300	> 300
Total (kWh./m ²)	< 365	365 - 440	440 - 550	> 550
HOTELER DE PEQUEÑOS A MEDIANO SIN LAVANDERÍA NI PISCINA PERO CON AIRE ACONDICIONADO MÍNIMO Y AGUA CALIENTE				
Consumo/año	Bueno	Aceptable	Pobre	Muy pobre
HOTELER PEQUEÑOS (4 HABITACIONES - 50 HABITACIONES)				
Electricidad (kWh./m ²)	< 60	60 - 80	80 - 100	> 250
Petróleo, gas, vapor (kWh/m ²)	< 180	180 - 210	210 - 240	> 240
Total (kWh./m ²)	< 240	240 - 290	290 - 340	> 340
HOTELER MEDIANOS (50 HABITACIONES - 150 HABITACIONES)				
Electricidad (kWh./m ²)	< 70	70 - 90	90 - 120	> 250
Petróleo, gas, vapor (kWh/m ²)	< 190	190 - 230	230 - 260	> 260
Total (kWh./m ²)	< 260	260 - 320	320 - 380	> 380

Fuente: Manual de procedimientos para entrenadores de turismo sustentable. Asociación de Estados del Caribe, AEC, 2004.

Fuente: Anexo B NTC-TS 002

Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones eléctricas.⁸⁰

Estas actividades deberán ser programadas mediante un plan de mantenimiento que se ejecutara de acuerdo a los periodos establecidos y teniendo en cuenta los requerimientos y características de equipos eléctricos que establecen revisiones periódicas para su buen funcionamiento. Contar con la información y facilidades necesarias para promover que los huéspedes y empleados hagan un uso eficiente de la energía en el establecimiento.⁸¹

Se realizara la debida socialización de los programas de gestión del recurso con los huéspedes recordándoles el compromiso hacia el uso eficiente de la energía como recurso que genera impacto sobre la sostenibilidad ambiental; enviando mensajes de sensibilización y uso eficiente de este recurso por el establecimiento como por ejemplo:

Tabla 7. Mensajes de sensibilización

<input type="radio"/>	Apagar la luz cuando no se encuentren dentro de la habitación
<input type="radio"/>	Mantener desenchufado los cargadores cuando no los estés utilizando estos consumen energía aun conectados.
<input type="radio"/>	Nunca deje su televisor en modo de 'Sleep' o su computador en 'Reiniciar' pues siguen consumiendo mucha energía y de forma continua.
<input type="radio"/>	Mantener desenchufados todo aparato eléctrico si no lo está utilizando.
<input type="radio"/>	Utiliza la luz natural como alternativa abriendo las cortinas.
<input type="radio"/>	Dejar bien cerrado las neveras de las habitaciones para no desperdiciar energía, ellos aumentan su consumo al estar abiertas o mal cerradas.
<input type="radio"/>	Apaga tu computador si no lo estás utilizando.
<input type="radio"/>	Si requieres usar la calefacción, gradúalo a 20 °C o menos y abrigate un poco más.
<input type="radio"/>	Si requieres usar los aires acondicionado gradúalo a modo medio

Fuente: el autor

⁸⁰ Ibid., p. 9

⁸¹ Ibid., p. 9

2.5. CONSUMO DE PRODUCTOS

Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados.⁸²

El establecimiento de alojamiento y hospedaje realizara un inventario de productos utilizados en la prestación de los servicios, con el fin de conocer cuáles de ellos pueden generar impactos negativos sobre el ambiente, como plan de minimización de estos, se debe implementar una lista de chequeo para para la revisión en el momento de la adquisición de estos productos con el fin de verificar que ningún ingrediente contenido en este, contamine el medio ambiente. En esta lista se debe incluir una casilla para identificar los productos que tienen registro “HACCP 3M”⁸³. Ver formato ejemplo

Tabla 8. Lista de chequeo productos certificados HACCP.

Lista de chequeo consumo de productos					
Nombre del producto	Uso del producto	Posee certificación Haccp 3M	SI	NO	Porque?

Fuente: El autor

Definir un programa para minimizar el manejo de los productos químicos.⁸⁴

Este programa debe consistir en una búsqueda de productos sustitutos que ayuden a evitar la utilización de los que no estén certificados ambientalmente y que no cumplen con las especificaciones de cuidado con el medio ambiente.

Emplear productos de limpieza que tengan tenso activos biodegradables o cumplir con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.⁸⁵

⁸² NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Consumo de productos: ICONTEC,2006.9h.:il.(NTS-TS 002)

⁸³ proceso desarrollado en los EE.UU en la década de 1960 durante el programa espacial para mantener productos e insumos seguros y amigables con el medio ambiente

⁸⁴ Ibid., p. 9

⁸⁵ Ibid., p. 9

Al revisar la norma en mención; esta define el uso de tensoactivos biodegradables con el fin de evitar contaminar las fuentes hídricas. Los establecimientos de alojamiento y hospedaje deben llevar una lista de chequeo para rechazar estos productos no biodegradables, siguiendo la tabla sobre un documento en estudio elaborado por el comité técnico de normalización primera actualización (Icontec) solo para productos de limpieza.

Los siguientes ingredientes no podrán incluirse en el producto, ni en su fórmula ni como parte de un preparado incluido en su fórmula:

Tabla 9. Lista de verificación productos no biodegradables.

INGREDIENTE	INCLUIDO	RECHAZADO	SI	NO	OBSEVACIONES
Alquilfenoltoxilatos (APEOs) y sus derivados					
EDTA (tetraacetato de etilendiamina) y sus sales					
NTA (nitrito-triacetato)					
Nitroalmizcles y almizcles policíclicos, como por ejemplo					
Almizcle de xileno: 5-terc-butil-2,4,6-trinitro-m-xileno					
Almizcle de abelmosco: 4-terc-butil-3-metoxi-2,6-dinitrotolueno					
Mosqueno: 1,1,3,3,5-pentametil-4,6-dinitroindano					
Almizcle de tibetina: 1-terc-butil-3,4,5-trimetil-2,6-dinitrobenceno					
Almizcle de cetona: 4'-terc-butil-2',6'-dimetilo-3',5'-dinitroacetafenona					
HHCB (1,3,4,6,7,8-hexahidro-4,6,6,7,8,8-hexametilciclopenta(g)-2-benzopirano)					
AHTN (6-acetil-1,1,2,4,4,7-hexametiltetralino).					

Fuente: el autor

Promover para el mantenimiento de áreas verdes, el uso de productos orgánicos minimizando el uso de abonos, plaguicidas y herbicidas químicos.⁸⁶

⁸⁶ Ibid., p. 9

La adecuación y embellecimiento de las áreas verdes con que cuenta el establecimiento de alojamiento y hospedaje deberá seguir lineamientos descritos en un procedimiento que contiene especificaciones de utilización de insumos orgánicos, para apoyarse se puede consultar la Norma Técnica Colombiana en estudio NTC-5400 la cual da orientaciones sobre las Buenas Prácticas Agrícolas (BPA) tales como planeación del cultivo, instalaciones, equipos, utensilios y herramientas, manejo del agua, semillas, material vegetal, nutrición de las plantas, protección del cultivo, cosecha y manejo poscosecha, documentación, registros y trazabilidad, salud, seguridad y bienestar del trabajador, además de temas relacionados con la protección del medio ambiente.

Se presenta tabla como guía para ser utilizada en la identificación, de los productos utilizados en las zonas verdes si son estos orgánicos o químicos y si tiene certificación ICA, que significa que ha sido autorizado su expendio y verificado los componentes no afectan el ambiente.

Tabla 10. Lista de verificación producto certificado ICA

PRODUCTO	ORGANICO	QUIMICO	TIENE CERTIFICACION ICA	SI	NO

Fuente: el autor

Se deberá preparar una lista de chequeo para verificar el almacenamiento de insumos y herramientas utilizadas para mantenimiento de las zonas verdes

Tabla 11. Plan de revisión almacenamiento productos.

ACTIVIDADES		SI	NO
1	El lugar donde se almacena los insumos está alejado de viviendas y de algún elemento que pueda causar un incendio.		
2	cuenta con un lugar específico para mezclar los insumos		
3	Las herramientas utilizadas en las áreas verdes, están en un sitio aparte del lugar donde están los insumos		
4	El lugar donde se almacenan los productos están ventilados y óptimas condiciones de aseo		

Fuente: El autor

Emplear productos en aerosol que contengan propelentes que no afecten la capa de ozono (Sustancia agotadora de la capa de ozono).⁸⁷

El cumplimiento de este requisito debe ser apoyado por el proceso de compras al revisar las solicitudes y necesidades, para que no se incluya requerimientos de productos que contengan propelentes afecten la capa de ozono. Estos ingredientes son el plomo y clorofluorocarbonos.

Es importante que el área de compras o adquisición de bienes y servicios revise que los productos adquiridos no contengan propelentes que dañen la capa de ozono. Ver ANEXO formato de chequeo

Tabla 12. Lista de chequeo Propelentes.

LISTA DE CHEQUEO PROPELENTES					Código	v. 00		
					Página	1 de 1		
	PRODUCTO	CANTIDAD	REFERENCIA	CONTENIDO NETO	DISTRIBUIDOR	USO FINAL	CUMPLE	
							SI	NO
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								

Fuente: El autor

Emplear en los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizados por la ley.⁸⁸

⁸⁷ Ibid., p. 9

⁸⁸ Ibid., p. 9

Mantener un inventario de los equipos que se encuentran en el establecimiento de alojamiento y hospedaje y verificar que estén libre de sustancias que deterioran la capa de ozono así como su uso este autorizado por la ley, para evidenciar que no se afecta el medio ambiente con su utilización, para ello se tomara una relación verificando el cumplimiento de este requisito.

Tabla 13. Verificación de equipos.

TIPO DE EQUIPO	CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE LEY	SI	NO

Fuente: El autor

Emplear para el servicio de mantenimiento de sistemas equipos de refrigeración y aire acondicionado, personal certificado como competente en esta labor.⁸⁹

Es de gran importancia el revisar la capacidad del personal que se contrata para atender a este requisito, verificando que se cumplen los requerimientos de experiencia y certificación técnica avalada por un ente autorizado y reconocido, que permita expedir conceptotécnico sobre estado de equipos al servicio del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

Imprimir no menos del 50% de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con un porcentaje de contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.⁹⁰

Para dar cumplimiento a este requisito el establecimiento de alojamiento y hospedaje generar estrategias de comunicación “interna y externa”⁹¹, utilizando medios alternativos como comunicaciones por la red para disminuir consumo de

⁸⁹ Ibid., p. 9

⁹⁰ Ibid., p. 9

⁹¹ Partes interesadas. NTC-ISO 9004

papel en un 50%. Para esto se sugiere que las comunicaciones e impresiones se realicen por lado y lado y que ya venga de un primer reciclado, poniendo en práctica la estrategia cero papel⁹².

Adquirir productos empacados en recipientes que de acuerdo con las condiciones de la región son susceptibles de recuperación y reciclaje.⁹³

El requisito refiere la adquisición de productos que vienen empacados en material biodegradable. Esta guía recomienda el uso de bolsas oxobiodegradables el cual son amigables con el medio ambiente. Este requerimiento está basado en la norma ASTM D6400-04.y la ASTM D6868-03

Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos, empleados, en las cuales debe estar indicado al menos la siguiente información:

- Composición de producto
- Instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia.

La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.⁹⁴

Para este requisito el establecimiento de alojamiento y hospedaje debe contemplar la socialización de la ley 55 de 1993 con respecto ala Seguridad en la Utilización de los Productos Químicos en el Trabajo, teniendo en cuenta el articulo 8 y 9.

⁹² El concepto de Cero Papel u oficina sin papel se relaciona con la reducción ordenada del uso del papel mediante la sustitución de los documentos en físico por soportes y medios electrónicos. La oficina Cero Papel no propone la eliminación total de los documentos en papel. La experiencia de países que han adelantado iniciativas parecidas ha demostrado que los documentos en papel tienden a convivir con los documentos electrónicos ya que el Estado no puede negar a los ciudadanos, organizaciones y empresas la utilización de medio físicos o en papel.

⁹³Ibid., p. 9

⁹⁴Ibid., p. 9

2.6. MANEJO DE RESIDUOS

Llevar un registro de residuos de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.⁹⁵

Este registro describirá las características y cantidades de residuos que genera el establecimiento de alojamiento y hospedaje, definiendo el procedimiento para su disposición final.

Tabla 14. Control de residuos.

TIPO DE RESIDUO	% PORCENTAJE DEL RESIDUO	VOLUMEN MENSUAL EN KILOGRAMOS	VOLUMEN MENSUAL EN METROS CUBICOS
Residuos de comida			
Papel			
Cartón			
Plásticos			
Aluminio			
Hojalata			
Vidrio			
Otros			
TOTAL			

Fuente: El autor

Implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos, el cual debe ser conocido por los empleados, huéspedes y clientes que incluya minimización reutilización separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos.⁹⁶

Diseño de un programa para el manejo integral de residuos sólido en busca de minimizar la cantidad de residuos que se generan, Aumentar el aprovechamiento

⁹⁵ NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Manejo de residuos: ICONTEC,2006.9h.:il.(NTS-TS 002)

⁹⁶Ibid., p. 9

racional de estos y mejorar los sistemas de eliminación, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos.

Estableciendo metas individuales y grupales para disminuir carga contaminante y aportar a las metas globales disminución de impactos negativos al ambiente.

Realizar publicaciones y divulgación sobre la disposición de residuos como compromiso con el medio ambiente planteado en la declaración realizada por el establecimiento de alojamiento y hospedaje en mantener un sistema de gestión sostenible. Implementando estrategias como:

- Mantener información en las habitaciones de como separar los diferentes residuos e identificar el lugar a depositarlos.
- Dentro de las Instalaciones se debe implementar un punto ecológico con los diferentes contenedores para su respectivo residuo..
- El hotel debe implementar un sitio con buena ventilación y buena iluminación para su depósito temporal de los residuos inorgánicos como papel, vidrio, plástico, cartón, y metales mientras se le da disposición final ya sea a una empresa recicladora o cooperativa de recicladores.
- Los residuos orgánicos provenientes de sobros de alimentos provenientes de las habitaciones y el restaurante debe ser entregado al carro recolector cumpliendo con la ley 1259 de 2008.

Establecer un programa de manejo de residuos peligrosos de acuerdo con la legislación vigente.⁹⁷

Para cumplir con este requisito el establecimiento de alojamiento y hospedaje se debe incluir dentro del manejo integral de residuos un contenedor especial de color rojo dispuesto en los baños con el fin de depositar todo tipo de residuo de origen biológico ya sea máquinas de afeitar, esparadrapos, o cualquier materia de

⁹⁷Ibid., p. 9

curación, cabello o pelo, agujas, jeringas y preservativos o fluidos corporales o elementos corto punzantes con el fin de evitar problemas sanitarios y darle disposición final según el decreto 351 de 2014.

Toda información que contribuya con la preservación y cuidado del medio ambiente y de las áreas vecinas del establecimiento de alojamiento y hospedaje deberá ser presentada a los empleados, huéspedes y demás interesados.

2.7. MANEJO DE LA CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, AUDITIVA Y VISUAL

Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.⁹⁸

Realizar una evaluación del medio en que se prestan los servicios e identificar cuando se puede generar contaminación atmosférica, auditiva y visual por el desarrollo de actividades y prestación de servicios de turismo, se debe establecer controles para la disminución y eliminación de los impactos negativos al medio ambiente, entre estos podemos mencionar:

Tabla 15. Controles disminución de impactos

• Cambiar a energías alternativas como la solar o combustión a gas natural para evitar utilizar calderas, cocinas de leña, chimeneas y equipos de combustión.
• Utilizar sistemas eléctricos como aires acondicionados y/o calefactores con bajo uso de energía y el tiempo necesario.
• Evitar el uso de fogatas a aire libre.
• Utilizar automotores a base de ACPM y como mejor alternativa a gas.
• Prohibir fumar dentro de las instalaciones y dar a conocer a los huéspedes por medio de letreros los efectos tóxicos del cigarrillo así como los accidentes potenciales como son los incendios.

Fuente: El autor

⁹⁸ NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual: ICONTEC, 2006.9h.:il.(NTS-TS 002)

Para contrarrestar la contaminación se debe:

- Promover a los huéspedes el uso de audífonos para el uso de celulares y equipos de música.
- Si el hotel cuenta con algún lugar social establecer su ubicación en sitios donde no incomode a los demás huéspedes.
- Si se realizan mantenimientos con maquinaria ruidosa implementar a los trabajadores con insumos de seguridad industrial, y dar a conocer a los huéspedes el arreglo que se está realizando.
- Todo mantenimiento al hotel realizarlo en temporada baja y en horario diurno.

Así también para disminuir la contaminación visual se debe utilizar el menor uso de carteles, y avisos.

Establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica auditiva y visual.⁹⁹

El cumplimiento a este requisito se realiza cuando se implementa un programa que informa desde el compromiso adquirido así como las opciones de uso de nuevas tecnologías, para reducir estas fuentes de contaminación.

Ofrecer zonas y habitaciones debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados.¹⁰⁰

Se deberá adecuar zonas sociales disponibles a los huéspedes consumidores de cigarrillo para su uso, así mismo conocer como eliminar la contaminación generada en estos sitios, teniendo presente ciertas especificaciones y cuidados

⁹⁹Ibid., p. 9

¹⁰⁰Ibid., p. 9

para evitar posteriores daños al medio ambiente. Sitios que serán señalizados y socializados por el personal del establecimiento de alojamiento y hospedaje a los visitantes y huéspedes, para su conocimiento. No dejar materiales inflamables o de fácil combustión cerca de los sitios adecuados para el uso de fumadores.

2.8. PARTICIPACIÓN EN PROGRAMAS AMBIENTALES

El EAH debe participar y desarrollar continuamente programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones del país.¹⁰¹

Al asumir compromiso de sostenibilidad el establecimiento de alojamiento y hospedaje se compromete a participar en la mejora mediante la capacitación que ofrece a sus empleados concientizando continuamente sobre la ejecución de sus actividades que disminuyan los impactos negativos al ambiente, para poder replicar esta información a los sectores aledaños e instituciones educativas. Los temas a tratar serán los mismos que la norma menciona como manejo de residuos sólidos y peligrosos, uso y ahorro eficiente del agua, energía, disminución de contaminación atmosférica, auditiva y visual, compras de productos amigables con el medio ambiente, uso racional de los recursos y materiales para la prestación de los servicios de turismo, entre otros. Información que debe ser desplegada y participativa a toda la comunidad que reside alrededor de la estructura de la entidad.

Las acciones educativas se establecerán en un calendario pactado entre la dirección y el resto de trabajadores y los sitios aledaños, en función de las características propias de cada lugar.

Estas actividades se deben realizar en horario laboral y en aquellos períodos de menor carga de trabajo en el hotel.

¹⁰¹ NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Participación en programas ambientales: ICONTEC,2006.9h.:il.(NTS-TS 002)

3. REQUISITOS ESPECÍFICOS DE TIPO SOCIO- CULTURAL

3.1. PATRIMONIO CULTURAL

Contar con información disponible para los huéspedes y clientes sobre las medidas de protección y difusión del patrimonio cultural y la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales en el destino turístico.¹⁰²

El mantener información económica y social del espacio local o lugar donde se desarrolla su actividad comercial para que las personas que viajan y toman el servicio conozcan sobre las diferentes actividades que se desarrollan permitiéndoles acercarse y comprender culturas distintas, en otras palabras conocer los estilos de vida, costumbres tradiciones, festividades, historia, arquitectura y monumentos del lugar visitado.

Conocer sobre que está permitido comercializar para prevenir a los huéspedes sobre ventas ilícitas que se puedan encontrar en el sector.

Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural de la región y promover que sus clientes y huéspedes las visiten.¹⁰³

Realizar una relación de los diferentes lugares y sitios de interés de la región con trascendencia cultural, a través de la secretaria de cultura o las entidades encargadas de la promoción cultural, con el fin de mantener información para dar a conocer a los huéspedes o visitantes acerca del patrimonio cultural de la región,

¹⁰² NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Patrimonio cultural: ICONTEC,2006.9h.:il.(NTS-TS 002)

¹⁰³ Ibid., p. 10

a su vez presentar la importancia y contribución que como visitante da a la protección de este patrimonio cultural.

El establecimiento realizará un calendario turístico de los sitios de gran interés a nivel cultural y proveer de mecanismos de sensibilización para que las personas de la región orienten y participen en la promoción de estos sitios. Como guías deben alinearse a criterios de desempeño establecidos en la NTS- GT 008

Asegurar que los medios publicitarios empleados para la promoción del EAH no afecten negativamente el patrimonio cultural.¹⁰⁴

Las publicaciones de información que el establecimiento de alojamiento y hospedaje requiera presentar a clientes y demás visitantes deben ser muy centralizadas en un espacio para evitar la contaminación visual de las áreas declaradas como patrimonio cultural.

Promover la gastronomía nacional o regional¹⁰⁵

Mantener información sobre la gastronomía que ofrece la región para que sea promovida entre los visitantes, generando cultura regional y apoyo a la economía del sector. Se deberá incluir entre sus menús alternativas gastronómicas locales que muestren la identidad local para dar mayor promoción generando interés entre los visitantes, es también importante que como establecimiento se fomente la capacitación de las personas de la región para fortalecer la oferta gastronómica.

Promover en sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural¹⁰⁶.

Debe ser un principio a nivel institucional para el establecimiento de alojamiento y hospedaje fomentar entre sus empleados, huéspedes y demás visitantes, el

¹⁰⁴ Ibid., p. 10

¹⁰⁵ Ibid., p. 10

¹⁰⁶ Ibid., p. 10

respeto por la comunidad local y el buen uso y conservación de los sitios de interés y que son patrimonio cultural,

Participar y brindar apoyo en programas de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico.¹⁰⁷

Cuando sea requerido por las entidades encargadas de mantener la infraestructura que ofrecen los sitios de interés regional declarados patrimonio cultural como establecimiento de alojamiento y hospedaje deberá participar y apoyar todas las actividades que se desarrollen en beneficio de la preservación de estos sitios para mostrar a los visitantes y turistas que llegan a la región.

Permitir que sus empleados participen en programas y actividades de índole cultural de manera que sean transmitidos a los huéspedes. Así como apoyar la promoción de actividades como expresiones artísticas de la región.

Contar con personal capacitado para orientar y brindar información de manera responsable a los clientes y huéspedes sobre los sitios de interés en el destino turístico.¹⁰⁸

Dentro del plan de capacitaciones se deberá incluir inducciones y re inducciones a sus empleados, sobre la información que se tiene del área donde se encuentra ubicado el EAH, para que estos así mismo informen a los huéspedes acerca de los diferentes lugares que puede visitar en la región.

Utilizar de manera responsable en su decoración manifestaciones artísticas producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional.¹⁰⁹

¹⁰⁷ Ibid., p. 10

¹⁰⁸ Ibid., p. 10

¹⁰⁹ Ibid., p. 10

Apoyar el trabajo y talento de la región adquiriendo productos y objetos artísticos para la decoración elaborados preferiblemente en el ámbito local y por personas que residan en el sector para mantener su cultura e identidad a nivel regional.

Mantener relaciones con diferentes entidades que se relacionan con los servicios de turismo para apoyar las diferentes actividades artísticas, teatrales, musicales entre otras para promover el desarrollo económico de la región.

Adelantar acciones enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.¹¹⁰

Se debe capacitar al personal que labora en el establecimiento de alojamiento y hospedaje sobre la normatividad vigente y aplicable, para que estos informe a los huéspedes y visitantes sobre la importancia de evitar el tráfico ilícito de bienes culturales así como mantener y un procedimiento a seguir en el momento que se presente una situación de comercio ilícito de bienes.

Informar a los huéspedes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local y adelantar acciones para la conservación.¹¹¹

Cuando el establecimiento de alojamiento y hospedaje funciones en instalaciones declaradas como patrimonio cultural estará obligado a mantenerlas en buen estado y propender por su conservación, así mismo realizar alianzas con las entidades a cargo del turismo para fomentar su aporte a la conservación de estos sitios.

¹¹⁰ Ibid., p. 10

¹¹¹ Ibid., p. 10

3.2. PREVENCIÓN Y MANEJO DE IMPACTOS SOCIALES NEGATIVOS.

El EAH debe adelantar acciones para la prevención del comercio sexual de menores de acuerdo con la reglamentación vigente.¹¹²

Dentro del plan de capacitación se incluirá información sobre comercio sexual de menores haciéndose extensivo a las personas del área y empleados para profundizar en la normatividad existente y aplicable a quienes realicen actividades no permitidas y que estos apoyen e informen en caso de observar situaciones que no están permitidas dentro del marco legal existentesegún la ley 679 de 2001.¹¹³

¹¹² NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Prevención y manejo de impactos sociales negativos: ICONTEC,2006.9h.:il.(NTS-TS 002)

¹¹³ Esta ley tiene por objeto dictar medidas de protección contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores de edad, mediante el establecimiento de normas de carácter preventivo y sancionatorio, y la expedición de otras disposiciones en desarrollo del artículo 44 de la Constitución.

4. REQUISITOS ESPECIFICOS DE TIPO ECONOMICO.

4.1. CONTRATACION Y CAPACITACION DE LAS COMUNIDADES LOCALES.

Apoyar el desarrollo de programas específicos de capacitación de las personas de la localidad, en la prestación de servicios turísticos y en actividades complementarias.¹¹⁴

De acuerdo al plan de capacitaciones que se establezca se debe incluir y evaluar todas las necesidades de capacitación para socializar e involucrar a las personas que habitan en el área de influencia del establecimiento de alojamiento y hospedaje manteniendo convenios con instituciones como el SENA y otras entidades acreditadas para cumplir esta labor de mejora de competencias laborales según la función que desempeñen dentro del sector turismo, sea empleado o personas de la comunidad que deben conocer y atender servicios de turismo en beneficio de la región, así tener presente cuando se ejecuten trabajos de alto riesgo las condiciones mínimas necesarias y cuidados para evitar situaciones de accidentes o emergencias, aplicando lineamientos establecidos y socializados según las normas existentes y aplicables a cada situación.

Promover la capacitación de su personal para fortalecer sus competencias laborales.¹¹⁵

Como apoyo a la mejora de competencias establecer dentro del plan de capacitaciones tiempos, incentivos de apoyo al personal que asista y cumpla con

¹¹⁴ NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Contratación y capacitación de las comunidades locales: ICONTEC,2006.9h.:il.(NTS-TS 002)

¹¹⁵Ibid., p. 10

el plan de capacitaciones sobre los diferentes criterios analizados y determinados como importantes para fortalecer las competencias del personal vinculado al establecimiento de alojamiento y hospedaje siguiendo los lineamientos establecidos en normas aplicables al sector turismo y de promoción laboral, este proceso debe ser liderado por personal que cumple los requisitos de educación y experiencia y tiene la capacidad para ser asertivo y dejar un aprendizaje en cada uno de los participantes.

Algunos temas de capacitación:

- Suministrar la información de programas implementados por el EAH, sitios de interés y demás necesidades presentadas por el cliente.
- Explicar las situaciones de riesgo al usuario de conformidad con las actividades a realizar.
- Aplicar las normas de seguridad cumpliendo manuales propios, de otros prestadores y del atractivo visitado.
- Preparar los recursos a utilizar en caso de emergencia de acuerdo con un plan diseñado.
- Cumplir con el manual de recomendaciones de viaje de acuerdo con el destino turístico.

Contar con políticas de contratación de personas de la zona de influencia, tanto a nivel operativo, administrativo como gerencial.¹¹⁶

Dentro de las estrategias del establecimiento de alojamiento y hospedaje se deberá incluir una política que establece criterios de selección y participación a las persona de la región dependiendo de las necesidades de contratación que se tienen y de la formación que aportan los posibles candidatos para ocupar estas vacantes, dando prioridad a personal local como aporte a la economía y mejora de la calidad de vida de las personas de la zona.

¹¹⁶Ibid., p. 10

4.2. BENEFICIOS INDIRECTOS

Estar en capacidad de acreditar una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales.¹¹⁷

Hacer seguimiento a cronogramas de actividades sociales y recreativas que el municipio, secretarías de culturas y demás entidades incluyan en sus programas y que requieran la participación del establecimiento de alojamiento y hospedaje, haciendo presencia directa o por medio de un delegado, con el fin de mantener registros de participación como actor involucrado y que ofrece servicios de turismo.

Utilizar y promover el uso de bienes y servicios de origen local.¹¹⁸

El mantener información de los sitios de interés, las costumbres, los productos que se ofrecen en la región permite al EAH, dar a conocer a los huéspedes, visitantes esta información para que visiten estos lugares o sitios de la región, adquieran los servicios y productos locales elaborados por las personas del sector apoyando así la economía de estas familias para su mejora de calidad de vida.

Utilizar, promover y apoyar la comercialización de artesanías y productos característicos de la región fabricados por personas o empresas locales, en condiciones comerciales justas.¹¹⁹

Se deberá disponer de la información y contacto de las asociaciones, agremiaciones y demás personas que comercializan artesanías y productos elaborados localmente así como mantener una muestra de estos en una área de exhibición a todos los visitantes.

¹¹⁷ NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Beneficios indirectos: ICONTEC, 2006. 9h. il. (NTS-TS 002)

¹¹⁸ Ibid., p. 10

¹¹⁹ Ibid., p. 10

5. OTROS REQUISITOS COMPLEMENTARIOS.

5.1. SEGURIDAD

Ejecutar acciones prácticas para garantizar la seguridad de los clientes, huéspedes y empleados en sus instalaciones y servicio.¹²⁰

Contar con servicios de vigilancia, seguridad, casilleros, procedimientos para custodia de elementos dentro de las instalaciones.

Mantener procedimientos para atender quejas y situaciones que se presenten respecto a pérdidas(Ver formato 1. modelo procedimiento)

Apoyar los programas de seguridad turística que estén desarrollando en la región y en el país.¹²¹

Mantener información de novedades y programas establecidos que atienden la seguridad turística a nivel regional y nacional y que requieren de intervención del gobierno. Determinar alcances para estos programas según capacidad institucional del establecimiento de alojamiento y hospedaje así mismo identificar las redes de comunicación y atención para llamado en caso de presentarse algún evento.

5.2. INFRAESTRUCTURA.

Diseñar e implementar un programa de mantenimiento a su infraestructura.¹²²

¹²⁰ NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Seguridad: ICONTEC,2006.9h.:il.(NTS-TS 002)

¹²¹Ibid., p. 11

Establecer un programa de mantenimiento para evaluar condiciones de infraestructura que incluya periodos de revisión, responsables, y proceso para determinar qué acciones se toman en caso de evidenciar fallas,

Incluir en presupuesto una parte para atender adecuaciones y arreglos a infraestructura, que permitan cumplir con las condiciones para la prestación de servicios de turismo.

Atender a normatividad establecida sobre infraestructura para los establecimientos de alojamiento y hospedaje, condiciones de prestación de servicios.

¹²² NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA. Establecimientos de alojamiento y hospedaje: Infraestructura: ICONTEC,2006.9h.:il.(NTS-TS 002)

6. CRITERIOS DE EVALUACION PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURISTICA Y DEL SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO.

6.1. CERTIFICADO DE CALIDAD TURISTICA.

Para acceder al certificado debe revisar el cumplimiento del 100% de los requisitos presentados en la norma según nivel correspondiente, después de realizada esta revisión y obtenidos los resultados de conformidad y cumplimiento la certificación deberá ser según concepto de nivel básico o alto de sostenibilidad.

Este proceso de certificación será realizada por una empresa experta, encargada de realizar la auditoria de otorgamiento, la cual evalúa el estado del sistema y emite el certificado correspondiente.

Para la certificación se realizara una visita, donde el auditor revisa que todos los procedimientos se estén cumpliendo de acuerdo a lo que exige la norma y determina la emisión y entrega de los certificados.

Esta Certificación en calidad contribuye a consolidar los servicios de turismo ofertados por el establecimiento de alojamiento y hospedaje, su participación y gran aporte a un sector cada vez más fuerte, dinámico y competitivo.

Figura 9. Certificado de calidad turística



Fuente: Ministerio de comercio, industria y turismo.

6.2. SELLO AMBIENTAL COLOMBIANO.

Cuando se evalúa el cumplimiento de requisitos y se encuentra el 100% en nivel alto de sostenibilidad, permite la obtención del sello ambiental colombiano, evidenciando que el establecimiento cumple con la reglamentación vigente y de acuerdo a las condiciones establecidas por los entes gubernamentales que direccionan la calidad turística, facilitando la evaluación de la conformidad, certificación y obtención de los sellos respectivos.

Este sello es un instrumento que ayuda a la promoción de productos amigables con el ambiente, demostrando cumplimiento de criterios como uso sostenible de recursos naturales, utilización de materias primas que no son nocivas para el ambiente, uso de energía y agua eficiente, orientación hacia programas de reciclaje, reutilización y biodegradabilidad, empleo de tecnologías limpias y sensibilización del mejor uso de los diferentes recursos por parte de las partes interesadas.

Figura 10. Sello ambiental colombiano



Fuente: Ministerio de ambiente, vivienda y desarrollo territorial