

SEMINARIO DE IMPLEMENTACION NORMA TÉCNICA NTS – TS SECTORIAL COLOMBIANA 002

QUIENES SOMOS

Somos líderes en consultoría, outsourcing, formación y auditorías en sistemas de gestión, dedicados a la innovación y a trabajar junto con su Empresa, para lograr una gestión moderna, organizada y efectiva.



NUESTRA ESTRUCTURA



CASOS DE ÉXITO..!

- ISO 9001
- ISO 14001
- ISO 17024
- ISO 17025
- ISO 20000
- ISO 22000
- FSSC
- ISO 26000
- ISO 27001
- ISO 22301
- ISO 28000
- ISO 31000
- ISO 39001
- OHSAS 18000

- BASC
 - HACCP
 - MECI
 - GP 1000
 - MIPG (Dec. 2482)
 - Acreditación en Salud
 - RUC (Hidrocarburos)
 - GLOBAL GAP
 - NTC 5555 – 5580 - 5581
- TURISMO**
- DESTINO TURISTICO TS 001/1/2
 - NTS TS 02 – 03 -04-05-06-07
 - NTS TAV 10 – 11 – 12 – 13 – 14 - 15

INTRODUCCION A LAS NTS



EXIGENCIA LEGAL

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE (EAH) Y AGENCIAS DE VIAJE (AV).

Resolución 2804 de 2014.
Art 2: Certificarse la NTS
que corresponda



Resolución 3860 de 2015.
Art 2: Implementar la NTS
que corresponda

→ **Autoevaluación o Certificación**

LEGISLACIÓN DE TURISMO AVENTURA Y LA SOSTENIBILIDAD TURISTICA

RESOLUCION 3860 DE DICIEMBRE DE 2015: Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales por las Unidades Sectoriales de Normalización para las actividades del denominado Turismo Aventura y la Sostenibilidad Turística.

RESOLUCION 3860 DE 2015

ARTICULO SEGUNDO: Los prestadores de servicios turísticos que realicen las actividades relacionadas con el denominado Turismo de Aventura, para inscribirse o actualizar el Registro Nacional de Turismo, tendrán hasta el periodo de actualización, comprendido entre el **1 de enero y el 31 de marzo del año 2017** para presentar, además de los requisitos exigidos, el Certificado de Calidad correspondiente otorgado por las certificadoras debidamente acreditadas por el Organismo Nacional de Acreditación en Colombia- ONAC – y la indicación del sitio en el que realizan o realizarán las mencionadas actividades que en todo caso corresponderá al permitido por la Autoridad Local competente.

RESOLUCION 3860 DE 2015

ARTICULO CUARTO TRANSITORIO: Durante el término previsto en el artículo segundo de esta Resolución, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo **verificará** el cumplimiento de los requisitos contenidos en las Normas Técnicas Sectoriales señaladas en el artículo primero de este acto administrativo de conformidad con lo acordado en los convenios que se suscriban en aplicación de lo dispuesto en los incisos uno y dos del artículo 14 de la Ley 489 de 1998, a través de las Alcaldías, tratándose de los prestadores de servicios turísticos que lleven a cabo las actividades relacionadas con el llamado Turismo de Aventura; o de la Policía de Turismo, si se tratare de Guías de Turismo.

RESOLUCION 3860 DE 2015

ARTICULO QUINTO: El prestador de servicios turísticos que realicen las actividades relacionadas con el **turismo de aventuras** sin estar inscrito o sin haber actualizado su Inscripción en el Registro Nacional de Turismo será sancionado en los términos del Artículo 61 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 33 de la Ley 1558 de 2012 o en las demás que lo modifiquen o sustituyan

ARTICULO OCTAVO: Los prestadores de servicios turísticos que cuenten con Normas Técnicas Sectoriales relacionadas con la **Sostenibilidad Turista** y presenten su servicio sin estar inscritos o sin haber actualizado su inscripción en el Registro Nacional de Turismo serán sancionados en los términos del artículo 61 de la Ley 300 de 1996, modificado por el artículo 33 de la Ley 1558 de 2012, o en las demás que lo modifiquen o sustituyan.

RESOLUCION 3860 DE 2015

ARTICULO NOVENO: La presente resolución rige a partir de su publicación en el Diario Oficial y deroga las Resoluciones 0405 de 31 de enero de 2014 y 0148 de 19 de Enero del 2015

NORMAS TECNICAS SECTORIALES

TURISMO AVENTURA	TURISMO SOSTENIBLE	DESTINOS TURISTICOS
NTS AV 010: Requisitos para la operación de Rafting	NTS TS 002: Establecimientos y hospedaje	NTS TS 001-1: Destinos turísticos de Colombia
NTS AV 011: Requisitos para la operación de Rapel	NTS TS 003: Agencias de viaje	NTS TS 001-2: Destinos turísticos de Playa
NTS AV 012: Requisitos para la operación de Espeleología	NTS TS 004: Establecimientos gastronómicos y bares	
NTS AV 013: Requisitos para la operación de Parapente	NTS TS 005: Servicio de transporte turístico	
NTS AV 014: Requisitos para la operación de Cabalgata	NTS TS 006: Congreso, ferias y convenciones	
NTS AV 015: Requisitos para la operación de Canyoning	NTS TS 007: Comercializadoras multipropiedad	

Normas Técnicas Sectoriales en Turismo Sostenible

En lo ambiental

- Usar óptimamente los recursos
- Mantener los procesos ecológicos esenciales
- Conservar los recursos naturales y la biodiversidad



En lo sociocultural

- Respetar la autenticidad cultural de la comunidad anfitriona
- Conservar su patrimonio cultural y sus valores tradicionales
- Contribuir a su entendimiento



En lo económico

- Asegurar actividades económicas
- Empleo estable y de calidad para la comunidad anfitriona



NORMA TÉCNICA NTS – TS SECTORIAL COLOMBIANA 002

REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO
Y HOSPEDAJE

CONTENIDO

0. GENERALIDADES

1. OBJETO Y ALCANCE

2. DEFINICIONES

3. GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

3.1 AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

3.2 REQUISITOS LEGALES

3.3 POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

3.4 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS

3.5 PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

3.6 INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

3.7 DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS

3.8 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

3.9 MEJORA CONTINUA

CONTENIDO

4. REQUISITOS AMBIENTALES

4.1 Protección de la biodiversidad

4.1.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna

4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible

4.1.3 Gestión del agua

4.1.4 Gestión de energía

4.1.5 Uso y manejo de productos químicos

4.1.6 Gestión y manejo de residuos

4.1.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual

4.1.8 Material impreso

4.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)

4.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)

CONTENIDO

5. REQUISITOS SOCIOCULTURALES

- 5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural
- 5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales
- 5.3 Apoyo a las comunidades

6. REQUISITOS ECONÓMICOS

- 6.1 Contratación y generación de empleo
- 6.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades
- 6.3 Compras
- 6.4 Calidad y satisfacción del cliente

7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA

- ANEXO A (Informativo)
- ANEXO B (Informativo)
- ANEXO C
- ANEXO D (Informativo)
- ANEXO E
- ANEXO F ANEXO G
- ANEXO H

CAPITULO 1.

OBJETO Y ALCANCE

Esta norma especifica los requisitos ambientales, socioculturales, económicos, y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los EAH.

CAPITULO 2

DEFICIONES

DEFINICIONES

Acción: Actividad coordinada tendiente a alcanzar objetivos deseados o propuestos.

Bienes de interés cultural, BIC: Bienes materiales que las autoridades competentes han declarado como monumentos, áreas de conservación histórica, arqueológica, o arquitectónica, conjuntos históricos, u otras denominaciones que con anterioridad a la promulgación de la Ley 1185 de 2008 hayan sido objeto de la declaratoria por parte de las autoridades competentes o hayan sido incorporados a los planes de ordenamiento territorial. Los BIC, pueden ser de los ámbitos nacional, departamental, distrital, municipal, de los territorios indígenas o de las comunidades negras de que trata la Ley 70 de 1993. Adicionalmente cualquier bien mueble o inmueble que tenga la característica de representar sentidos de identidad para los colombianos y que por lo tanto haga parte del patrimonio cultural de la Nación, puede ser declarado bien de interés cultural.

Buenas prácticas: Aquellas medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas. Estas acciones tienen como meta garantizar que se está produciendo el menor impacto posible en los aspectos socioculturales y ambientales, que se mejora la calidad del producto turístico, que se hace más eficiente y sustentable el desarrollo empresarial y su desempeño socioeconómico.

Cliente: Persona natural o jurídica que recibe un servicio del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

Colaboradores: Todas las personas que intervienen en los procesos del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

Comunidad : Grupo de personas que conviven en un espacio geográfico determinado y comparten intereses, creencias, sentimientos, valores, actitudes y expectativas. Poseen un determinado grado de organización, pueden llegar a compartir un gobierno, y se diferencian de los demás por una herencia histórica y cultural que comparten. La comunidad local va más allá de sus componentes estructurales, es un patrón que se afianza día a día con la participación de los sujetos que la conforman.

Desarrollo sostenible. Es aquel que conduce al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de la vida y al bienestar social, sin agotar la base de 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 propias necesidades.

Documento: Información y su medio de soporte.

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 o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje

Evidencias: Registros, hechos, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente y verificable.

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

Impacto ambiental: Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida en el ambiente.

Impacto social: Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida sobre la comunidad o alteración de los esquemas previos de relaciones sociales, orden social, convivencia, calidad de vida, pobreza, inclusión social, acceso a servicios de salud, capacitación.

Impacto cultural: Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida en las prácticas culturales y el patrimonio, como resultado de la interacción de las actividades, productos y servicios turísticos con el entorno. Por ejemplo, impactos sobre: tradiciones, formas de vida, sitios de intereses históricos y culturales, entre otros.

Impacto económico: Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística, que incida en la dinámica económica.

Mejora continua: Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Poblaciones vulnerables: conjunto de personas que se encuentran en condiciones de fragilidad, bien sea por su condición étnica, de género, edad, capacidad funcional, nivel económico o cultural, tales como: población en situación de discapacidad, grupos étnicos (afro descendientes, población gitanos, indígenas y raizales), desplazados, desmovilizados, tribus urbanas, mujeres, campesinos, infancia y juventud, lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI), entre otras que históricamente han encontrado limitaciones para el ejercicio de sus derechos, y que requieren de una atención especializada, para favorecer los procesos de inclusión social, donde se reconozca la diferencia y se promueva la equidad.

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso.

Registro: Tipo de documento que presenta resultados obtenidos.

Sostenibilidad: Enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento económico y conservación. Incluye las tres dimensiones: la ambiental, la sociocultural y la económica. na evidencias de las actividades desempeñadas.

Productos amigables: son bienes cuyo proceso productivo genera un menor impacto negativo en el ambiente respecto a bienes de su segmento, o que por sus características generan beneficios en el ambiente.

TALLER No. 1



CAPITULO 3

GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD

3. GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

El EAH **debe** diseñar, implementar, mantener, evaluar y mejorar la gestión para la sostenibilidad, con los registros o evidencias para demostrar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

3.1 AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

El EAH **debe**:

- a. Contar con un líder;
- b. Definir las responsabilidades en la organización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma;
- c. Establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad;
- d. Ejecutar las decisiones para el cumplimiento de los requisitos de esta norma.

3.2 REQUISITOS LEGALES

El EAH **debe** identificar y documentar los requisitos legales que le sean aplicables y evaluar periódicamente su cumplimiento;

3.3 POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

El EAH **debe** definir de manera participativa dentro de la organización, una política de sostenibilidad que:

- a. Incluya su compromiso con el mantenimiento o mejora de los impactos ambientales, socioculturales y económicos positivos y el manejo, minimización o eliminación de aquellos impactos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad;
- b. Referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes en su compromiso con la sostenibilidad;
- c. Esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes.

TALLER No. 2



3.4. IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS

El EAH **debe**:

- a. A partir de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos o servicios que presta, identificar sus aspectos ambientales, socioculturales y económicos;
- b. A partir de la identificación de dichos aspectos, realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas enfocadas a la sostenibilidad.

METODOLOGIA DE EVALUACION

	IMPACTO				
PROBABILIDAD	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi seguro (5)	A	A	E	E	E

	ZONA DE RIESGO	ACCIONES DE MANEJO
B	Zona de riesgo Baja:	Asumir el riesgo.
M	Zona de riesgo Moderada:	Asumir el riesgo, reducir el riesgo.
A	Zona de riesgo Alta:	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.
E	Zona de riesgo Extrema:	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.

DEFINICIÓN DE ESCALAS DE IMPACTO PARA CUADRO OBJETIVOS DEL PROYECTO					
	IMPACTO				
PROBABILIDAD	MUY BAJO	BAJO	MODERADO	ALTO	MUY ALTO
MUY ALTO	TRANSFERIR	TRANSFERIR	TRANSFERIR	EVITAR	EVITAR
ALTO	TRANSFERIR	TRANSFERIR	TRANSFERIR	EVITAR	EVITAR
MODERADO	MITIGAR	TRANSFERIR	TRANSFERIR	TRANSFERIR	EVITAR
BAJO	MITIGAR	MITIGAR	TRANSFERIR	TRANSFERIR	EVITAR
MUY BAJO	MITIGAR	MITIGAR	TRANSFERIR	TRANSFERIR	TRANSFERIR

METODOLOGIA DE EVALUACION

Probabilidad		Consecuencias				
		Insignificante 1	Menor 2	Moderada 3	Mayor 4	Catastrófica 5
Raro	1	Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Alto
Improbable	2	Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Extremo
Posible	3	Bajo	Moderado	Alto	Extremo	Extremo
Probable	4	Moderado	Alto	Alto	Extremo	Extremo
Casi seguro	5	Alto	Alto	Extremo	Extremo	Extremo

- Extremo:** Los riesgos extremos deben ponerse en conocimiento de los Directores y ser objeto de seguimiento permanente.
- Alto:** Los riesgos altos requieren la atención del Presidente / Director General / Director Ejecutivo.
- Moderado:** Los riesgos moderados deben ser objeto de seguimiento adecuado por parte de los niveles medios de Dirección.
- Bajo:** Los riesgos bajos deben ser objeto de seguimiento por parte de los supervisores.

		CONSECUENCIAS		
		Ligeramente Dañino	Dañino	Extremadamente Dañino
PROBABILIDAD	Baja	RIESGO TRIVIAL	RIESGO TOLERABLE	RIESGO MODERADO
	Media	RIESGO TOLERABLE	RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE
	Alta	RIESGO MODERADO	RIESGO IMPORTANTE	RIESGO INTOLERABLE

3.5 PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

El EAH **debe**:

- a. A partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos (Ver Anexo B), contar con programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables; cuando sea aplicable, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento, teniendo en cuenta al menos:
 - La política de sostenibilidad;
 - Los requisitos legales vigentes que les sea aplicable.

3.6 INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

El EAH **debe**:

- a. Contar con un programa de información y sensibilización para clientes, huéspedes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad;
- b. Capacitar a los colaboradores para el cumplimiento de los requisitos de la norma.

3.7. DOCUMENTACIÓN Y REGISTROS

El EAH **debe**:

- a. Contar como mínimo con los procedimientos documentados para los siguientes numerales:
 - 3.2 Identificación y actualización de requisitos legales;
 - 3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos;
 - 3.9 Mejora continua.
- b. Contar como mínimo con la documentación que incluya los registros relacionados con:
 - 3.3 La política de sostenibilidad;
 - 3.4. Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos;
 - 3.5. Programas de gestión para la sostenibilidad;
 - 3.9 Mejora continua.

3.8 PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

El EAH **debe** contar con el plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable.

3.9 MEJORA CONTINUA

El EAH **debe**:

- a. Realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad;
- b. Hacer monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad, que permita garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.

TALLER No. 3



CAPITULO 4

REQUISITOS AMBIENTALES

REQUISITOS AMBIENTALES

4.1. Protección de la biodiversidad

4.1.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna

El EAH **debe**:

- a. Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna;
- b. Adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural;
- c. Evitar 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;

d. Evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley.

4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible

El EAH **debe**:

- a. Respetar las rondas hídricas de los cuerpos de agua, humedales, lagos, lagunas, ciénagas y manglares, reservas de flora y fauna y áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;
- b. Contar con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables;

NOTA 26. El medio de identificación lo define cada establecimiento.

- a. Contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento;



NOTA 26. El medio de identificación lo define cada establecimiento.

- d. Adelantar acciones para que su iluminación externa no cause alteraciones en el medio natural;
- e. Adelantar acciones para que en la cobertura de las áreas verdes y su ornamentación prevalezcan las especies nativas del destino;
- f. Evitar la generación de impactos negativos, cuando diseñe, opere, promueva productos o preste servicios.

4.1.3 Gestión del agua

El EAH **debe:**

- a. Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación;
- b. Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua;
- c. Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, en la infraestructura, equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias;

- d. Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua;
- e. Utilizar agua potable para el consumo humano, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;
- f. Informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano;
- g. Cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.



4.1.4 Gestión de energía

El EAH **debe**:

- a. Adelantar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación;
- b. Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía;
- c. Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía;



- d. Adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía;
- e. Adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes;
- f. Promover el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.



Tips para ahorrar electricidad

Pequeños cambios pueden traducirse en ahorro monetario y energético

1  Usa bombillos de bajo consumo: ahorran hasta un 75% de energía.	2  Apaga la luz cuando salgas de una habitación.	3  Gradúa el termostato del aire acondicionado a una temperatura soportable. Cada grado extra representa un 7% más de consumo.	4  Descongela tu refrigerador: la escarcha crea un aislamiento que puede aumentar un 20% su gasto eléctrico.
---	---	---	---

4.1.5 Uso y manejo de productos químicos

El EAH **debe** adelantar las siguientes acciones, para el uso adecuado de productos químicos y para promover su minimización:

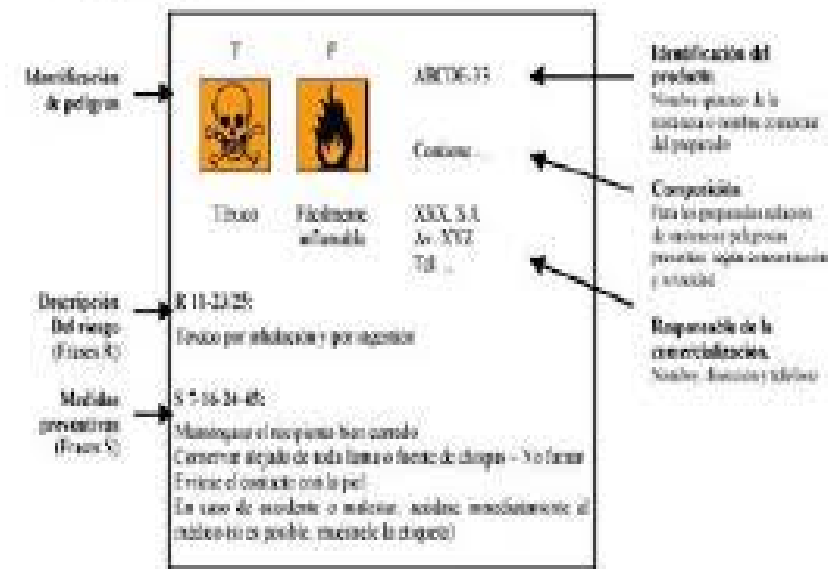
- a. Llevar un registro del consumo de productos químicos empleados;
- b. Usar productos químicos amigables con el ambiente de acuerdo con la disponibilidad del mercado;
- c. Emplear las dosis indicadas por el proveedor, para los productos químicos;



b. Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e 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;

c. Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes

Un ejemplo de etiqueta se muestra a continuación:



4.1.6 Gestión y manejo de residuos

4.1.6.1 Manejo de residuos sólidos

El EAH **debe**:

- Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades;
- Adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición de los mismos.



4.1.6.2 Manejo de residuos peligrosos

El EAH **debe:**

- Establecer el manejo de residuos peligrosos, así como su disposición final, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;
- Llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.



Reciclaje de residuos electrónicos
Fuente: Peru Residuos.2009

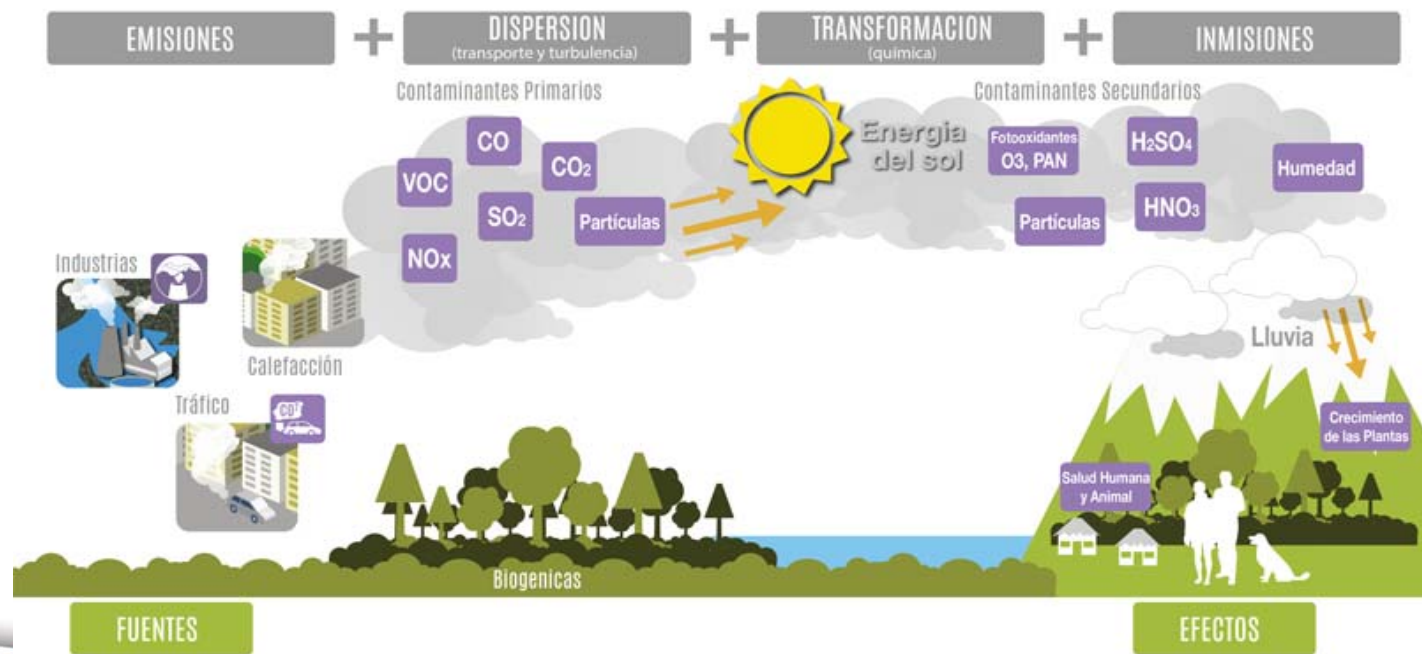


NOTA 29. Ver Anexo A, bibliografía recomendada.

4.1.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual

El EAH debe:

- Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad;



4.1.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual

El EAH debe:

- Adelantar acciones para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, generada por el establecimiento, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;
- Cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.



4.1.8 Material impreso

El EAH **debe:**

- a. Adelantar acciones para la reducción, reutilización y reciclaje del papel, o su reemplazo por medios magnéticos;
- b. Adelantar acciones para promover el uso de papel con criterios de sostenibilidad.



NOTA 30. Ver definición 2.34 Papel con criterios de sostenibilidad.

4.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)

El EAH **debe**:

- a. Identificar las fuentes de emisión que generan GEI;
- b. Llevar un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.



NOTA 31. Se recomienda ver el Anexo C de las fuentes de emisión que generan GEI, en el que se detallan las fuentes directas e indirectas.

NOTA 32. Se recomienda estimar las emisiones de las fuentes identificadas en el numeral a.

NOTA 33. Ver Anexo D y E para aplicar factor de conversión y calcular las emisiones.

NOTA 34. Para aquellos establecimientos de alojamiento que quieran implementar estrategias de reducción de emisiones de GEI, se recomienda consultar el Anexo F informativo (Requisito de opcional cumplimiento)

4.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)

El EAH debe:

- a. Llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante;



4.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)


El EAH debe:

- a. Garantizar que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible, en donde se indique claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta;
- b. Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, según especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera;

d. Llevar un registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado;

e. Mantener a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO, la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta.

f. Verificar que en el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado de uso comercial e industrial, se cumplan las normas de seguridad industrial y salud en el trabajo vigentes;

NOMBRE DEL PRODUCTO	ASHRAE #	DESCRIPCION DEL PRODUCTO
 Genetron® 22	R 22	Es el mejor refrigerante, aun que opera con presiones más altas del sistema, pero el mejor desplazamiento del compresor. Es el más popular en aplicaciones residenciales, comerciales e industriales.
 Genetron® 422 D	R 422 D	Un refrigerante a largo plazo, no contribuye a daño de la capa de ozono, un reemplazo del refrigerantes HCFC 22 en los sistemas de aire acondicionado estacionario. Apto para evaporadores de expansión directa. No utilizar en sistemas que emplean evaporadores inundados. Puede ser utilizado en los nuevos equipos y modernizaciones con sistemas que contiene R 22
 Genetron 407C	R 407 C	El mejor refrigerantes utilizado a largo plazo, no agotan el ozono reemplazo para el HCFC-22 en diversas aplicaciones aire acondicionado, así como en sistemas de desplazamiento positivo de refrigeración. Uso para nuevos equipos y modernizaciones. No se recomienda para uso en equipos de refrigeración con un evaporador inundado.

g. Garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos.



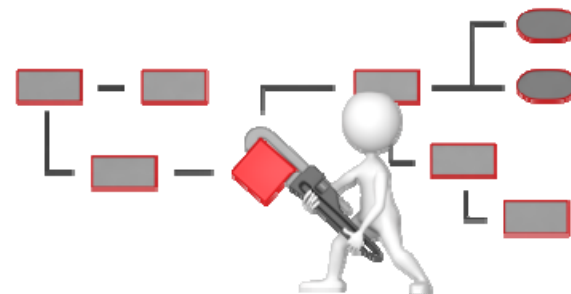
NOTA 35. Ver Anexo A, bibliografía recomendada.

NOTA 36. Ver Anexo informativo F.

NOTA 37. Ver Anexos G y H.

NOTA 38. Se recomienda consultar los artículos 7°, 8°, 9°, 10° y 15° de la Ley 55 de 1993 por medio de la cual se aprueba el "Convenio No. 170 y la Recomendación número 177 sobre la seguridad en la utilización de los productos químicos en el trabajo".

TALLER No. 4



CAPITULO 5

REQUISITOS SOCIOCULTURALES

5. REQUISITOS SOCIOCULTURALES

5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural

El EAH **debe**:

- a. Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia;
- b. Participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere;



5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural

El EAH **debe**:

- c. Cuando utilice en su material publicitario o en su decoración manifestaciones culturales producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, usarlas de manera responsable para que no se afecte negativamente el patrimonio cultural;
- d. Informar de manera responsable a los huéspedes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales;



- e. Capacitar periódicamente al personal de la organización para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales;
- f. Cuando promueva las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales realizarlo de manera responsable;
- g. Cuando preste sus servicios en un bien inmueble o sector declarado como BIC, informar a los clientes sobre su valor patrimonial;
- h. En caso de que esté ubicado en un BIC, cumplir con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación;
- i. Diseñar, operar, promover productos o prestar servicios que no generen impactos negativos en el patrimonio cultural;
- j. Adelantar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional.

5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales

El EAH debe:

- a. Incluir en la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA);
- b. Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo; Capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA;
- c. Demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA
- d. Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA;
- e. Prevenir la explotación laboral infantil.

5.3 Apoyo a las comunidades

El EAH debe:

- a. Adelantar acciones para apoyar a las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características culturales del destino donde opere;
- b. Capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables;
- c. Informar a través de medios visibles su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables;
- d. Asegurar que no se ejerce ningún tipo de discriminación.

CAPITULO 6

REQUISITOS ECONOMICOS

6. REQUISITOS ECONÓMICOS

6.1 Contratación y generación de empleo

El EAH **debe:**

- a. Dar prioridad en la contratación de colaboradores de base local, vinculándolos de manera directa a nivel operativo, administrativo o gerencial, en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable;
- b. Dar prioridad en la contratación de proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable;
- c. Adelantar acciones para promover la capacitación de sus empleados y fortalecer sus competencias laborales.

6.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades

El EAH **debe:**

- a. Adelantar acciones para promover entre los clientes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos, fabricados por personas o empresas de base local en condiciones comerciales justas y equitativas, de acuerdo con su disponibilidad en el destino donde opere;
- b. Adelantar acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera.

6.3 Compras

El EAH debe:

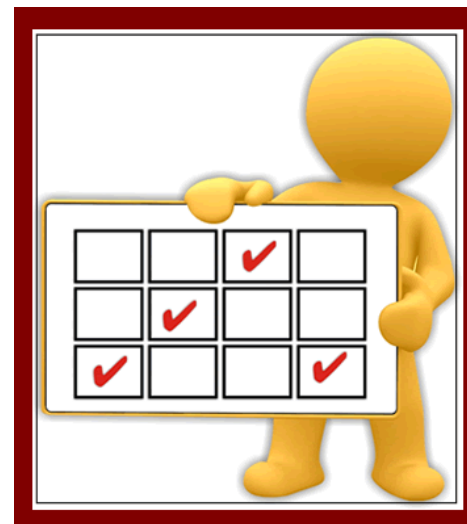
- a. Promover acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local en los destinos donde opera. Se recomienda a los EAH:
- b. Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y diseñar criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas;
- c. Dar prioridad a los proveedores que incluyan en sus productos y servicios consideraciones sostenibles relacionadas con el desarrollo ambiental, sociocultural y económico, de acuerdo con la disponibilidad en el mercado;
- d. Adelantar acciones para reducir el uso de productos empacados y cuando sea necesario, promover su recuperación, reutilización o reciclaje.

6.4 Calidad y satisfacción del cliente

El EAH **debe** medir el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio y con el cumplimiento de la política de sostenibilidad, adelantar acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos



TALLER No. 5



CAPITULO 6

CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA

CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA

Los EAH **deben** cumplir con el ciento por ciento (100%) del total de los requisitos indicados en esta norma. Si algún requisito no es aplicable a los EAH, éste debe justificar su exclusión. La exclusión es justificable solamente cuando las características del EAH y sus condiciones particulares no permitan cumplir ese requisito.