

NORMA TÉCNICA NTS-TS SECTORIAL COLOMBIANA 001-1

2014-12-11

DESTINO TURÍSTICO - ÁREA TURÍSTICA REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD



E: COLOMBIA TOURISM DESTINATION - AREA
SUSTAINABILITY REQUIREMENTS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: Destino turístico; área turística; sostenibilidad;
aspectos ambientales; aspectos socioculturales;
aspectos económicos; política sostenibilidad;
desarrollo sostenible del turismo.

Universidad
Externado
de Colombia

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

I.C.S.: 03.200

ISBN 978-958-772-341-0

Diagramación e impresión por la Universidad Externado de Colombia, Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Calle 12 n.º 1-17 este bloque D, cuarto piso.
Tel. 0057 3417995 exts. 1411 o 1402. E-mail: usnsostenibilidad@uexternado.edu.co

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico (hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo) a través del cual se delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades.

La Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia es la Unidad Sectorial de Normalización para los temas referentes al turismo sostenible. La misión primordial de esta Unidad Sectorial de Normalización es la adopción y difusión de las normas técnicas en el ámbito de sostenibilidad para la gestión de destinos turísticos de Colombia y prestadores de servicios turísticos.

La elaboración de esta norma fue llevada a cabo por el Comité Técnico de sostenibilidad para destinos turísticos, integrado por representantes de los destinos, de los gremios del sector turístico, prestadores de servicios, delegados del Gobierno, la academia, usuarios y asesores que garantizaron la participación y la planeación efectiva de la norma; y fue ratificada por el Consejo Directivo el 11 de diciembre de 2014.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación, se relacionan las organizaciones y entidades que colaboraron en el estudio de esta norma, a través de su participación en el Comité Técnico 211 sostenibilidad para destinos turísticos.

7 TURISMO ESTRATÉGICO	ENDUOTRAVEL
AGERT	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE RESTAURANTES	FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES – FENALCO
ALCALDÍA DE ACACÍAS, META	FUNDACIÓN NATURA
ALCALDÍA DE LETICIA	FUNDACIÓN PATRIMONIO AMBIENTAL
ALCALDÍA DE MELGAR	FUNDACIÓN PROTECT
ALCALDÍA DE PUERTO NARIÑO	INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN – ICONTEC –
ALCALDÍA DE TUMACO	MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE
ALCALDÍA ZIQUAIRÁ	MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
ALCALDÍA DE SOPÓ	PARQUE ARVÍ
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO – ANATO –	PARQUE NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
ASETUR	POLITÉCNICO TECNOLÓGICO DE MEDELLÍN
ASOCAJAS	PROEXPORT COLOMBIA
ASOCARVIS	RAÚL BARRERA Y ASOCIADOS
ASOCENTRO CCB	SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE – SENA –
ASOCIACIÓN SERCONATURAL	SENA CENTRO NACIONAL DE HOTELERÍA TURISMO Y ALIMENTOS
ASSER SAS	SENA REGIONAL GIRARDOT
CORPORACIÓN EMBRUJO LLANERO	SGS COLOMBIA S.A.
CORPORACIÓN TURISMO CARTAGENA DE INDIAS	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CAFAM
COTECNA	
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	
DESTINO PARAÍSO	
ECODESTINOS SERCONATURAL	

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 001-1 (Primera actualización)

UNIDAD SECTORIAL DE NORMALIZACIÓN
TURISMO SOSTENIBLE
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

UNIVERSIDAD LOS LIBERTADORES
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA
DE COLOMBIA – UPTC –

Además de las anteriores, en Consulta Pública el Proyecto se puso a consideración de las siguientes organizaciones y entidades:

ACADEMIA COLOMBIANA DE GASTRONOMÍA	BISED S.A
ACBTC	BUREAU VERITAS
ACERT	BUREAU DE CONVENCIONES Y VISITANTES DE BOGOTÁ
ACODAL	CÁMARA DE COMERCIO QUÍNDIO
AIFEC	CÁMARA DE COMERCIO VENTANILLA AMBIENTAL
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO – ANATO –	CARTAGENA DE INDIAS CONVENTION & VISITOURS BAREAU
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE AGENCIAS DE VIAJES Y TURISMO CAPÍTULO ANTIOQUIA – CHOCÓ	CENTRO INCA
ASADIN LTDA	CLOROFILA URBANA
ASSER S.A.S.	CLUSTER DE TURISMO DE NEGOCIOS, FERIAS Y CONVENCIONES
ASETUR G	COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR
ASHOTEL	COLOMBIAN QUEST
ASOCIACIÓN NACIONAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN FAMILIAR	COMUNICACIONES EFECTIVAS
ASOCENTRO CAMARA DE COMERCIO BOGOTÁ	CONSEJO EMPRESARIAL COLOMBIANO PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE – CECODES –
ASOCIACION COLOMBIANA DE BTL (ACBTL)	CORFERIAS
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE LA INDUSTRIA GASTRONÓMICA – ACODRES –	CORPORACIÓN BOLIVARIANA DEL NORTE
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE PERIODISTAS Y ESCRITORES DE TURISMO – ACOPET –NACIONAL	CORPORACIÓN CHOCÓ TURÍSTICO
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE TIEMPO COMPARTIDO – ASTIEMPO –	CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO DE CÓRDOBA
ASOCIACIÓN HOTELERA DE BOGOTÁ – ASHOTEL –	CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN DEL NORTE DEL TOLIMA – COREDUCCIÓN –
ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA – COTELCO –	CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR – UNITEC –
ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA – COTELCO – CAPÍTULO CALDAS	CORPORACIÓN DE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS DEL NORTE DEL VALLE
ASOCIACIÓN NACIONAL DE BARES –ASOBARES–	CORPORACIÓN DE TURISMO DE CARTAGENA
ASOCIACIÓN PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DEL TRANSPORTE INTERMUNICIPAL – ADITT –	CORPORACIÓN EDUCACIÓN PARA EL DESARROLLO EDUCATIVO – CIDE –
ASOENCUENTROS	CORPORACIÓN EDUCATIVA DEL LITORAL
ASOTELCA	CORPORACIÓN MANO CAMBIADA
AVIATUR	CORPORACIÓN MIXTA PROMOCIÓN TURÍSTICA DEL NORTE DE SANTANDER
BARRANQUILLA CONVENTIONS & VISITOURS BUREAU	CORPORACIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR – CRES –
	CORPORACIÓN REMINGTON

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 001-1 (Primera actualización)

CORPORACIÓN TECNOLÓGICA DE BOGOTÁ	GEMATOURS
CORPORACIÓN TURISMO CARTAGENA DE INDIAS	HACIENDA SAN LUIS
CORPORACIÓN TURISMO DE SANTANDER	HEAT MARKETING EMOCIONAL
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR – CUN –	INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN – ICONTEC –
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DEL CAUCA	ESCUELA DE GASTRONOMÍA Y HOTELERÍA – ICSEF –
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE EDUCACIÓN Y TECNOLOGÍA – CORUNVERSITEC –	IMAGEN SEGURA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL HUILA	INSTITUCIÓN COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IAFIC	INSTITUTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS DE CARTAGENA – IAFIC –
COTECNA	INSTITUTO DE EDUCACIÓN EMPRESARIAL ESCUELA DE TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA DE CALI – IDEE –
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE ESTADÍSTICA	INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR FUSAGASUGÁ
EQUITY ASESORES	INSTITUTO DE TURISMO DEL META
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y MERCADOTECNIA DEL QUINDÍO	INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO
EVOFORMA	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA
FEDERACIÓN COLOMBIANA DE ECOPARQUES, ECOTURISMO Y TURISMO DE AVENTURA – FEDEC –	INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL – INFOTEP –
FEDERACIÓN NACIONAL DE CAJAS DE COMPENSACIÓN – FEDECAJAS –	INSTITUTO TÉCNICO AGRÍCOLA – ITA –
FEDERACIÓN NACIONAL DE COMERCIANTES – FENALCO –	INSTITUTO TECNOLÓGICO DE SOLEDAD – ITSA –
FONDO BIOCOMERCIO	INSTITUTO UNIVERSITARIO ESCOLME MEDELLÍN
FONDO NACIONAL DE TURISMO – FONTUR –	MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO
FUNDACIÓN ÁREA ANDINA	MEDELLÍN CONVENTIONS & VISITOURS BUREAU
FUNDACIÓN CARHUE	MINISTERIO DE AMBIENTE VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL
FUNDACIÓN CENTRO DE EDUCACIÓN SUPERIOR, INVESTIGACIÓN Y PROFESIONALIZACIÓN – CEDINPRO –	MINISTERIO DE CULTURA
FUNDACIÓN ESCUELA COLOMBIANA DE HOTELERÍA Y TURISMO ECOTET	MINISTERIO DE TRANSPORTE
FUNDACIÓN ESCUELA SUPERIOR PROFESIONAL INPAHU	MUSEO LA SALLE
FUNDACIÓN NATURA	ORGANIZACIÓN SIMPLEX S.A
FUNDACIÓN PARA LA EDUCACIÓN SUPERIOR SAN MATEO	PARQUES NACIONALES NATURALES
FUNDACIÓN TECNOLÓGICA AUTÓNOMA	POLITÉCNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA CADAVID MEDELLÍN
FUNDACIÓN TURISMO	POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COLOMBO INTERNACIONAL UNICOLOMBO	PROEXPORT COLOMBIA
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COOPERATIVA DE SAN GIL	PUNTO DE GIRO SOURCING
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA INTERNACIONAL DEL TRÓPICO	RED DE TURISMO SOSTENIBLE
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES	SECRETARÍA TURISMO PUERTO NARIÑO
	SEMINARIOS ANDINOS
	TOURISM CONSULTING

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 001-1 (Primera actualización)

TOURVERDE	UNIVERSIDAD DE SAN BUENAVENTURA
TURISMO DESARROLLO	UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO
TURISMO EVENTOS Y NEGOCIOS	UNIVERSIDAD DEL CAUCA
UNIVERSIDAD DE CIENCIAS APLICADAS Y Y AMBIENTALES – UDCA –	UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
UNAB MESA SECTORIAL DE PROVINCIAS	UNIVERSIDAD DEL SINÚ
UNI TECNOLÓGICA DE PEREIRA	UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
UNIDAD TÉCNICA PROFESIONAL DE SEVILLA UNITEPS UNIEMPRESARIAL	UNIVERSIDAD DISTRITAL
UNIVERSIDAD AGUSTINIANA	UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO	UNIVERSIDAD JAVERIANA
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA – UNAB –	UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA – UPTC –
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES	UNIVERSIDAD PILOTO
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA	UNIVERSIDAD RURAL Y AGROPECUARIA DE COLOMBIA – UNISARC –
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA	UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA FUSAGASUGÁ	UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA RIOHACHA	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE BOLIVAR
UNIVERSIDAD DE LA SALLE	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL CHOCÓ
UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN	

CONTENIDO	Página
1. OBJETO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES.....	3
4. DELIMITACIÓN TERRITORIAL DEL DESTINO O ÁREA TURÍSTICA	10
4.1 infraestructura y uso del espacio público	11
5. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD	11
6. REQUISITOS LEGALES Y OTROS.....	11
7. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	12
8. CÓDIGO DE CONDUCTA	12
9. REQUISITOS DE GESTIÓN	12
9.1 Identificación de aspectos e impactos.....	12
9.2 Programas para la sostenibilidad	13
9.3 Capacitación.....	13
9.4 Documentación y registros	13
9.5 Seguridad	14
9.6 Mejora continua	14
10 REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD.....	14
10.1 Requisitos ambientales.....	14
10.2 Requisitos socioculturales	18
10.3 Requisitos económicos.....	20
10.4 Información y sensibilización.....	21
ANEXO A (Informativo)	22
VALORACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS Y FORMULACIÓN DE PROGRAMAS.....	22
ANEXO B.....	26

(Informativo)26
EJEMPLO DE ASPECTOS Y ALGUNOS DE SUS IMPACTOS26
ASOCIADOS26

ANEXO C

RECOMENDACIONES DE BUENAS PRÁCTICAS EN USO DE AGUA, ENERGÍA, RESIDUOS
SÓLIDOS, PRODUCTOS QUÍMICOS Y RESIDUOS PELIGROSOS.....28

ANEXO D47

(Informativo)47

INDICADORES CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS PARA TRES TIPOS DE DESTINOS:
DESARROLLADOS, EN DESARROLLO Y AQUELLOS CON POBLACIONES VULNERABLES
INDÍGENAS, NEGRAS O RAIZALES47

ANEXO E.....54

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA54

BIBLIOGRAFÍA.....59

1. OBJETO

Esta norma especifica requisitos de gestión, así como aquellos relacionados con la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, aplicables a un destino turístico o a un área turística dentro del mismo.

Este instrumento promueve la adopción de un enfoque basado en normas de producto, permitiendo que el destino o área turística demuestre, de manera permanente, que cumple con los requisitos acá establecidos.

Cuando uno o varios requisitos de esta NTS no se puedan aplicar debido a la naturaleza del destino o área turística, se deberá justificar técnicamente su exclusión.

2. ALCANCE

Esta norma aplica para destinos y áreas turísticas que realizan actividades turísticas y que ofrecen productos y servicios en el destino o área turística objeto de implementación de esta norma.

3. DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento normativo, se aplican los siguientes términos y definiciones.

3.1 Acción. Actividad coordinada tendiente a alcanzar objetivos deseados o propuestos. Para efectos de esta norma se entiende por "adelantar acciones" la gestión o ejecución que se desarrolla en torno a una actividad.

3.2 Área turística. Es una unidad territorial con vocación turística delimitada espacialmente, de menor tamaño que un destino turístico, en la que se cuenta con capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de gestión, enfocados a lograr su sostenibilidad. Se caracteriza por la presencia de algunos de los siguientes componentes: atractivos; servicios o facilidades; infraestructura básica; actores públicos, privados, o demanda turística, como conjunto de bienes y servicios ofrecidos al visitante o turista, en la zona y por diversos grupos humanos, entre los cuales se encuentra la población residente.

3.3 Área protegida. Área definida geográficamente que haya sido designada, regulada y administrada a fin de alcanzar objetivos específicos de conservación.

NOTA 1. Tomado del Decreto 2372 de 2010.

3.4 Aspectos. Elementos derivados o asociados a las actividades, productos o servicios del área que interactúan con el entorno. Pueden ser ambientales (consumo de agua y energía, emisión de partículas, vertimientos, generación de residuos, generación de ruido), socioculturales (participación de los actores locales, intervención en el patrimonio material, cambios en prácticas

culturales) o económicos (generación de empleo, creación de empresas, participación local, desarrollo empresarial), entre otros.

NOTA 2. Un aspecto ambiental, sociocultural o económico significativo tiene o puede tener un impacto positivo o negativo significativo.

3.5 Bienes de interés cultural, BIC. Se consideran bienes de interés cultural (BIC) aquellos 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.

NOTA 3. Tomado de la Ley 1185 de 2008 del Congreso de la República de Colombia.

3.6 Biodiversidad. Variabilidad de organismos vivos de cualquier fuente, incluidos, entre otras cosas, los ecosistemas terrestres y marinos y otros ecosistemas acuáticos y los complejos ecológicos de los que forman parte; comprende la diversidad dentro de cada especie, entre las especies y de los ecosistemas.

NOTA Tomado del Decreto 2372 de 2010.

3.7 Capacidad de carga. Grado de aprovechamiento turístico (número de personas) que puede soportar una zona, asegurando una máxima satisfacción a visitantes y turistas, así como una mínima repercusión sobre los recursos naturales y culturales. Esta noción supone la existencia de límites de uso, determinada por factores medioambientales, sociales y de gestión que define la autoridad respectiva.

NOTA 4. Adaptada de la Ley General de Turismo, Ley 300 de 1996, del Congreso de la República de Colombia.

3.8 Capacitación. Es el conjunto de acciones y procesos educativos que buscan elevar el nivel académico.

3.9 Cartografía. Ciencia que se encarga del estudio y de la elaboración de los mapas geográficos, territoriales y de diferentes dimensiones lineales.

3.10 Cocina tradicional. Comprende complejos conjuntos de conocimientos, usos y técnicas de transformación de los alimentos y prácticas culinarias sociales y culturales que tienen raíces indígenas, europeas, africanas, árabes, entre otros.

NOTA 5. Adaptada de la Política para el conocimiento, la salvaguardia y el fomento de la alimentación y las cocinas tradicionales de Colombia.

3.11 Código de conducta. Declaraciones y acuerdos contruidos colectivamente, que contienen principios, valores y lineamientos fundamentales que guiarán la prestación del servicio ofrecido, con el fin de lograr un comportamiento de respeto hacia el ser humano, las comunidades locales, la protección del patrimonio natural y cultural, y el aprovechamiento de los beneficios del turismo en la promoción del desarrollo sostenible.

3.12 Comercio justo. Relación comercial basada en el diálogo, la transparencia y el respeto, que busca una mayor equidad en el comercio. Contribuye al desarrollo sostenible ofreciendo mejores condiciones y asegurando los derechos de los productores y trabajadores.

NOTA 6. Adaptada de *Fair Trade International, Fairtrade Glossary*.

3.13 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.

3.14 Competente. Persona que conoce bien una disciplina o una técnica, y muestra capacidad para aplicar conocimientos y habilidades.

NOTA 7. Adaptada de la norma ISO 14025: 2006.

3.15 Criterios éticos. Pautas, comportamientos o conductas intuitivamente deseables por un grupo social o comunidad.

3.16 Cuantificable. Que se puede medir numéricamente.

3.17 Cultura. Es el conjunto de rasgos distintivos, espirituales, materiales, intelectuales y emocionales que caracterizan a los grupos humanos y que comprende, más allá de las artes y las letras, modos de vida, derechos humanos, sistemas de valores, tradiciones y creencias.

NOTA 8. Adaptada de la Ley 397 de 1997 del Congreso de la República de Colombia.

3.18 Desarrollo empresarial. Proceso mediante el cual se contribuye a generar un entorno empresarial en el que se fomentan las iniciativas de los empresarios u organizaciones del área, potenciando las capacidades humanas e institucionales necesarias para fomentar el dinamismo empresarial y aumentar la productividad.

NOTA 9. Adaptada del programa de la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial para el desarrollo de la capacidad empresarial de la población rural y de la mujer.

3.19 Destino turístico. Es una unidad territorial con vocación turística delimitada espacialmente que cuenta con capacidad administrativa para desarrollar instrumentos comunes de gestión, enfocados a lograr su sostenibilidad. Se caracteriza por la presencia de algunos de los siguientes componentes: atractivos, servicios o facilidades, infraestructura básica, actores públicos, privados o demanda turística, como conjunto de bienes y servicios ofrecidos al visitante o turista con valor agregado, en la zona y por diversos grupos humanos, entre los cuales se encuentra la población residente.

3.20 Diseñar. Establecer y definir acciones, procedimientos y/o programas a implementar.

3.21 Divulgar: Promover o difundir algo.

3.22 Documento. Información y su medio de soporte.

NOTA 10. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico, electrónico, fotografía, muestras patrón o una combinación de estas.

3.23 Ecosistemas estratégicos. Las zonas de páramos, subpáramos, los nacimientos de agua, y las zonas de recarga de acuíferos como áreas de especial importancia ecológica gozan de protección especial, por lo que las autoridades ambientales deberán adelantar las acciones tendientes a su conservación y manejo.

NOTA 11. Definición adaptada del Decreto 2372 de 2010.

3.24 Empleado. Persona que desempeña un cargo o trabajo y que a cambio de ello recibe un salario.

3.25 Entorno. Alrededores del hombre, naturales o creados por él, que constituyen su hábitat inmediato próximo y distante, que es parte integral de su existencia.

3.26 Especie nativa. Especie que se encuentra dentro de su área de distribución natural original.

NOTA 12. Adaptada del Glosario de Términos sobre Biodiversidad, 2002, Instituto Alexander von Humboldt.

3.27 Evaluación de impactos. Procedimiento que sirve para identificar, prevenir, interpretar y calificar los impactos ambientales, socioculturales y económicos que se producen en el desarrollo de la actividad económica.

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

NOTA 13. La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.

3.29 Fauna. Todas las especies animales y sus contenidos genéticos, los organismos o partes de ellos, las poblaciones o cualquier otro tipo del componente de fauna de los ecosistemas.

NOTA 14. Tomado del Tesoro Ambiental para Colombia, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

3.30 Flora. Todas las especies vegetales y sus contenidos genéticos, los organismos o partes de ellos, las poblaciones, o cualquier otro tipo del componente de flora de los ecosistemas.

NOTA 15. Tomado del Tesoro Ambiental para Colombia, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

3.31 Fuentes renovables de energía. Son las que se aprovechan directamente de recursos considerados como inagotables, como el sol, el viento, los cuerpos de agua, la vegetación o el calor del interior de la tierra. Dentro de estas se encuentran las siguientes:

- energía solar,
- energía eólica,
- energía de la biomasa,
- energía hidráulica,
- energía de los océanos y
- energía de la geotermia.

3.32 Gases efecto invernadero, GEI. Los gases de efecto invernadero (GEI) o gases de invernadero son los componentes gaseosos de la atmósfera, tanto naturales como antropógenos, que absorben y emiten radiación en determinadas longitudes de onda del espectro de radiación infrarroja emitido por la superficie de la Tierra, la atmósfera y las nubes. Esta propiedad produce el efecto invernadero. En la atmósfera de la Tierra, los principales GEI son el vapor de agua (H₂O), el dióxido de carbono (CO₂), el óxido nitroso (N₂O), el metano (CH₄) y el ozono (O₃). Hay además en la atmósfera una serie de GEI creados íntegramente por el ser humano, como los halocarbonos y otras sustancias con contenido de cloro y bromo, regulados por el Protocolo de Montreal, como el hexafluoruro de azufre (SF₆), los hidrofluorocarbonos (HFC) y los perfluorocarbonos (PFC). Están clasificados en GEI directos e indirectos.

3.33 Gases efecto invernadero directos. Son gases que contribuyen al efecto invernadero tal como son emitidos a la atmósfera. En este grupo se encuentran: el dióxido de carbono, el metano, el óxido nitroso y los compuestos halogenados.

3.34 Gases efecto invernadero indirectos. Son precursores de ozono troposférico, además de contaminantes del aire ambiente de carácter local y en la atmósfera se transforman a gases de efecto invernadero directo. En este grupo se encuentran: los óxidos de nitrógeno, los compuestos orgánicos volátiles diferentes del metano y el monóxido de carbono.

3.35 Gastronomía. Es el arte de la preparación de una buena comida, sea tradicional o fruto de las diferentes fusiones, con una valoración tanto de los sabores como de la estética, en la que la belleza del plato se complementa con un entorno socio-cultural armonioso, en condiciones higiénicas.

NOTA 16. Tomado del Diccionario de voces culinarias, Lácydes Moreno.

NOTA 17. La cocina hace parte de los saberes y prácticas culturales, es el fruto del conocimiento y la memoria, de las fusiones creadas por los pobladores de un territorio. A través de las preparaciones en el fogón se revelan las influencias culturales, la historia de una región y las relaciones sociales. De allí que la cocina es parte del patrimonio inmaterial y su valoración se hace a partir de las prácticas cotidianas de las maneras de hacer, de los usos de los elementos que hacen parte de la cocina, de las preparaciones y sabores heredados, del reconocimiento de los productos ancestrales, así como de los nuevos elementos que se incorporan, enriqueciendo y revitalizando la cultura local.

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

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

3.38 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 interés histórico y cultural, entre otros.

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

3.40 Informar. Dar a conocer de manera veraz y clara contenidos de interés.

3.41 Prácticas culturales. Expresiones a través de las cuales se evidencian la diversidad cultural, las tradiciones y formas de vida de una población.

NOTA 18. Adaptada del Sistema Nacional de Información Cultural.

3.42 Mantener. Garantizar o realizar la implementación periódica, de las acciones, procedimientos, o programas definidos.

3.43 Mejora continua. Proceso recurrente de optimización del sistema de gestión para lograr mejoras en el desempeño global, de forma coherente con la política de sostenibilidad del área.

3.44 Patrimonio cultural de la Nación. Son todos los bienes materiales, las manifestaciones inmateriales, los productos y las representaciones de la cultura que son expresión de la nacionalidad colombiana, tales como la lengua castellana; las lenguas y dialectos de las comunidades indígenas, negras y creoles; la tradición; el conocimiento ancestral, el paisaje cultural; las costumbres y los hábitos, así como los bienes materiales de naturaleza mueble e inmueble a los que se les atribuye, entre otros, especial interés histórico, artístico, científico, estético o simbólico en ámbitos como el plástico, arquitectónico, urbano, arqueológico, lingüístico, sonoro, musical, audiovisual, fílmico, testimonial, documental, literario, bibliográfico, museológico o antropológico.

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.

NOTA 19. Tomado de la Ley 1185 de 2008, del Congreso de la República de Colombia.

3.45 Plan de manejo de las áreas protegidas. Es el principal instrumento de planificación que orienta la gestión de conservación de cada una de las áreas protegidas que integran el Sistema Nacional de Áreas Protegidas por un periodo de cinco (5) años de manera que evidencien resultados frente al logro de los objetivos de conservación que motivaron su designación y su contribución al desarrollo del Sistema Nacional de Áreas Protegidas. El Plan contiene como mínimo un componente de diagnóstico, de ordenamiento, y un componente estratégico.

NOTA 20. Definición adaptada del Decreto 2372 de 2010.

3.46 Población residente. Conjunto de personas que habitan un territorio con una delimitación geográfica y político administrativa, los cuales hacen parte integral de las actividades económicas y contribuyen con el desarrollo del mismo.

3.47 Persona natural o jurídica. Toda persona humana o empresa que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal o a nombre de la empresa, respectivamente.

3.48 Política de sostenibilidad. Declaración realizada por el área turística, de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas.

NOTA 21. Adaptada de la norma NTC-ISO 14001:2004.

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

NOTA 22. Los procedimientos pueden estar documentados o no.

3.50 Productos químicos. Unión de elementos o compuestos químicos naturales o sintetizados por el hombre.

NOTA 23. Tomado del Tesauro Ambiental para Colombia, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

3.51 Producto turístico. El conjunto de atractivos, bienes y servicios que son disfrutados o utilizados por grupos determinados de visitantes y turistas en un destino turístico.

3.52 Programa. Conjunto de actividades y acciones ordenadas, necesarias para llevar a cabo el cumplimiento de un plan.

3.53 Promoción turística. Se puede entender como el resultado de las acciones públicas o privadas que se llevan a cabo para presentar y dar a conocer la imagen de un destino o servicio en un país, región o localidad.

NOTA 24. Adaptado del Diccionario turístico Boletín Turístico, de Jorge Valencia Caro.

3.54 Reciclar. Acciones mediante las cuales se toma un producto que ya cumplió su utilidad u objetivo y que permiten considerarlo como materia prima para nuevos bienes materiales.

3.55 Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desempeñadas.

3.56 Residuo. Cualquier objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es 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 vigente aplicable así lo estipula.

NOTA 25. Tomado del Decreto 4741 de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

3.57 Residuo peligroso. Es aquel residuo o desecho que por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, infecciosas o radiactivas puede causar riesgo o daño para la salud humana y el medio ambiente. Así mismo, se considera residuo o desecho peligroso los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

NOTA 26. Tomado del Decreto 4741 de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

3.58 Reutilizar. Emplear un producto usado para el mismo fin o no, del que fue creado, contribuyendo a la minimización de residuos.

3.59 Rondas hídricas. Es la zona de reserva ecológica no edificable de uso público, constituida por una faja paralela a lado y lado de la línea de borde del cauce permanente de los ríos, embalse, lagunas, quebradas y canales, hasta de 30 metros de ancho, que contempla las áreas inundables para el paso de las crecientes no ordinarias y las necesarias para la rectificación, amortiguación, restauración, protección y equilibrio ecológico, de conformidad con lo dispuesto en el Decreto Ley 2811 de 1974, las cuales no podrán en ningún caso ser destinadas para usos diferentes al de la función descrita.

NOTA 27. Adaptada de la Ley 1450 de 2011 del Congreso de la República de Colombia.

3.60 Salvaguardia. Medidas encaminadas a garantizar la viabilidad del patrimonio cultural inmaterial, comprendidas la identificación, documentación, investigación, preservación, protección,

promoción, valorización y transmisión, básicamente a través de la enseñanza formal, y no formal y revitalización de este patrimonio en sus distintos aspectos.

NOTA 28. Tomado de la Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial de la UNESCO.

3.61 Sensibilización. Concienciación para lograr que un grupo de personas perciban y valoren la importancia de algo.

3.62 Servicios turísticos. Resultado de las funciones, acciones y actividades que ejecutadas coordinadamente por los actores del sector turístico, permiten satisfacer al turista, hacer uso óptimo de las facilidades y poner en valor los atractivos o recursos turísticos. El servicio turístico incluye su producción, distribución, comercialización, venta y prestación.

3.63 Seguridad. Una condición natural que busca todo ser viviente, organización o colectividad para poder existir, desarrollarse y cumplir sus propósitos en sus múltiples actividades; para esto adopta los lineamientos necesarios para el manejo de los posibles riesgos.

3.64 Seguridad turística. Ausencia de riesgo no buscado, que confiere al turista un disfrute pleno de su experiencia en el sitio de área escogido por él, en función de su motivación.

NOTA 29. Tomado del Diccionario Boletín Turístico, de Jorge Valencia Caro.

3.65 Significativo. Que tiene importancia, valor o relevancia.

3.66 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, como son la ambiental, la sociocultural y la económica.

3.67 Sustancia agotadora de la capa de ozono. Contaminante atmosférico con potencial para destruir moléculas del ozono estratosférico. Las más conocidas y usadas de ellas son los clorofluorocarbonos (CFC), hidroclorofluorocarbonos (HCFC) y bromofluorocarbonos (Halones).

NOTA 30. Tomado del Tesoro Ambiental para Colombia del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

3.68 Turista. Persona que se traslada de su domicilio habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 horas y realizando pernoctación en el otro punto geográfico.

NOTA 31. Tomado del Diccionario Boletín Turístico, de Jorge Valencia Caro.

3.69 Visitante. Persona que llega a un área con el fin de conocer, apreciar y disfrutar del lugar que visita o para los fines por los cuales ha viajado a este.

NOTA 32. Tomado del Diccionario Boletín Turístico, de Jorge Valencia Caro.

4. DELIMITACIÓN TERRITORIAL DEL DESTINO O ÁREA TURÍSTICA

Para la delimitación del territorio objeto de implementación de la norma, se debe utilizar la cartografía a una escala que permita un detalle apropiado y establecer la opción que le aplica de las siguientes, teniendo en cuenta las definiciones respectivas de acuerdo con los numerales 3.2 y 3.20:

- a. Destino turístico;
- b. área turística dentro del destino.

El destino turístico o área turística dentro del destino debe definir y documentar las actividades turísticas que se realizan y los productos y servicios turísticos que se ofrecen.

4.1 infraestructura y uso del espacio público

En el destino o área turística se debe adelantar acciones para:

- a. La implementación de principios, criterios de diseño y construcción sostenible;
- b. implementar señalización turística o señalética que facilite la identificación de la oferta turística, así como la delimitación de la zona objeto de implementación de los requisitos de esta norma.

5. AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

En el destino o área turística se debe:

- a. Identificar a las personas, entidades u organizaciones responsables en el cumplimiento de los requisitos de esta norma, así como los representantes en cada una de ellas;
- b. designar un responsable o líder general del proceso, el cual puede ser una persona natural o jurídica;
- c. recopilar, gestionar y brindar la información que se requiera por parte de las personas, entidades u organizaciones responsables, para lograr la implementación de la norma y brindarle por parte de estas el apoyo requerido al líder designado;
- d. coordinar la definición y ejecución de acciones por parte de las personas, entidades u organizaciones responsables, de acuerdo con lo exigido en los requisitos de la norma.

6. REQUISITOS LEGALES Y OTROS

En el destino o área turística se debe:

- a. Identificar la legislación que sea aplicable y adelantar acciones para el cumplimiento de la misma y de otros requisitos relacionados con la gestión de la sostenibilidad, que se suscriban;
- b. adelantar acciones para el cumplimiento de la legislación relacionada con el uso del suelo por parte del sector turístico;
- c. adelantar, cuando se requiera, el respectivo proceso de consulta previa, en cumplimiento de lo establecido en el Convenio 169 de la OIT, ratificado por la Ley 21 de 1991 y la Ley 70 de 1993;

d. adelantar acciones con el sector turístico para la adecuación de infraestructura para personas con discapacidad, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.

7. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

En el destino o área turística se debe definir de manera participativa entre las entidades y organizaciones, de acuerdo con el numeral 5 literal a., una política de sostenibilidad que:

- a. Incluya su compromiso con:
 - o el mantenimiento o mejora de los impactos positivos en términos ambientales, socioculturales y económicos;
 - o el manejo, minimización o eliminación de aquellos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad;
 - o el cumplimiento de los requisitos legales y de mejora continua;
- b. esté disponible y sea difundida al público y población residente.

8. CÓDIGO DE CONDUCTA

En el destino o área turística se debe contar con un código de conducta, el cual debe

9. REQUISITOS DE GESTIÓN

9.1 Identificación de aspectos e impactos

De manera participativa entre las entidades y organizaciones, y de acuerdo con el numeral 5., literal a, en el destino o área turística se debe (ver anexos A y B):

- a. Identificar las actividades, productos y servicios turísticos que se ofrecen;
- b. identificar los aspectos ambientales, socioculturales y económicos con los que tienen relación dichas actividades, productos y servicios turísticos;
- c. identificar los impactos ambientales, socioculturales y económicos asociados a dichos aspectos;
- d. tener en cuenta como mínimo los requisitos contenidos en esta norma para realizar un análisis y evaluación de impactos reales y potenciales, que permita determinar las prioridades de actuación, e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas enfocadas a la sostenibilidad;

e. documentar esta información, determinar los periodos de actualización y mantenerla actualizada.

9.2 Programas para la sostenibilidad

En el destino o área turística se debe:

a. A partir de la información resultante de acuerdo con el numeral 9.1, formular e implementar programas enfocados a la sostenibilidad que incluyan como mínimo: objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), indicadores (ver Anexo D) responsables, plazos para su logro y seguimiento, que lleven al cumplimiento de la política de sostenibilidad;

b. realizar monitoreo, seguimiento y medición a los programas, que permita garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.

9.3 Capacitación

En el destino o área turística se debe adelantar acciones de capacitación periódica dirigida a quienes hacen parte de la autoridad y responsabilidad para la implementación y mantenimiento de los requisitos de sostenibilidad.

9.4 Documentación y registros

9.4.1 Documentación

En el destino o área turística se debe:

a. documentar la información resultante de la implementación de los requisitos de la norma, la cual debe incluir al menos:

- 6. Requisitos legales y otros requisitos;
- 7. Política de sostenibilidad;
- 9.1 Identificación de aspectos e impactos;
- 9.2 Programas para la sostenibilidad;
- 9.5.1 Preparación y respuesta ante emergencias;
- 9.6 Mejora continua.

Asimismo, se debe llevar un listado que facilite el control de los documentos vigentes, donde se puedan evidenciar el responsable, la ubicación, actualización y versión vigente.

9.4.2 Registros

Mantener registros de las actividades que son evidencia del cumplimiento de los requisitos, estos deben ser legibles, identificables y estar disponibles.

NOTA 33. Puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

9.5 Seguridad

9.5.1 Preparación y respuesta ante emergencias

En el destino o área turística se debe diseñar e implementar un plan de emergencias y contingencias, el cual debe:

- a. ser articulado con los planes de la misma naturaleza de los niveles local, sectorial o nacional, según donde se encuentre ubicado;
- b. comunicar los elementos clave de respuesta a seguridad y emergencia a los turistas, residentes y empresarios relacionados con el turismo;
- c. ser verificado a través de simulacros;
- d. ser actualizado periódicamente de acuerdo con la legislación vigente aplicable, y dejar registro.

9.5.2 Seguridad turística

En el destino o área turística se debe:

- a. adelantar acciones para promover la seguridad de la población residente, visitantes y turistas;
- b. vincular con los programas de seguridad turística que se estén desarrollando, si los hay.

9.6 Mejora continua

En el destino o área turística se debe, teniendo en cuenta la política de sostenibilidad, los objetivos de los programas, el monitoreo y seguimiento realizado, adelantar acciones encaminadas al mantenimiento y mejora de las acciones que se adelanten para el cumplimiento de los requisitos de la norma.

10 REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD

10.1 Requisitos ambientales

10.1.1 Protección de la biodiversidad

En el destino o área turística se debe:

- a. Adelantar acciones de conservación y uso responsable, cuando esté localizado en áreas naturales;
- b. 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;

c. adelantar acciones para que en la cobertura vegetal de las áreas verdes y en tareas de restauración, cuenten con especies nativas.

10.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible de la biodiversidad

En el destino o área turística se debe:

a. Adelantar acciones encaminadas a la protección, conservación y uso sostenible, según la legislación vigente aplicable, de los ecosistemas presentes;

b. adelantar acciones encaminadas a la conservación, uso sostenible de la biodiversidad y fomentar comportamientos responsables de los actores para con su entorno;

c. adelantar acciones o participar en programas ambientales;

d. adelantar y divulgar acciones encaminadas a impedir la comercialización, el consumo, la ejecución o apoyo de actividades encaminadas a la colección y tráfico de especies animales o vegetales silvestres y de especies endémicas que no cuenten con los permisos y licencias respectivas, otorgadas por las autoridades ambientales competentes o sobre las cuales recaiga algún tipo de veda o prohibición;

e. liderar, apoyar o adelantar campañas con las organizaciones y entidades competentes, enfocadas a la promoción y uso sostenible de la biodiversidad y a la prevención del tráfico ilícito de flora y fauna, teniendo en cuenta la legislación vigente aplicable.

10.1.3 Áreas protegidas y ecosistemas estratégicos

En el destino o área turística se debe:

a. Contar con la información acerca de las áreas naturales protegidas y ecosistemas estratégicos, sus especies representativas y emblemáticas;

b. adelantar acciones para que los visitantes y turistas conozcan las áreas naturales protegidas y ecosistemas estratégicos, sus especies representativas y emblemáticas, asumiendo comportamientos responsables con el entorno teniendo en cuenta el plan de manejo del área protegida;

c. determinar la capacidad de carga para los atractivos turísticos naturales y adelantar acciones para su cumplimiento;

d. evitar que las actividades turísticas pongan en riesgo el suministro de servicios básicos (agua, energía, saneamiento, etc.) de las poblaciones residentes.

NOTA 34. Véase bibliografía recomendada sobre normatividad ambiental vigente.

10.1.4 Gestión del agua

En el destino o área turística se debe:

a. Registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua;

b. adelantar acciones para el uso eficiente y ahorro de agua entre la población residente y las organizaciones identificadas de acuerdo con el numeral 5 literal a.;

NOTA 35. Se pueden considerar dentro de las acciones, la recuperación de aguas lluvias, reutilización de aguas grises, reciclaje de aguas residuales, y sistemas alternos para abastecimiento de agua, entre otras.

c. diseñar e implementar una estrategia de divulgación sobre los mecanismos de uso eficiente y ahorro de agua dirigida a los turistas y visitantes;

d. contar con agua potable para el consumo humano, disponible para los turistas y la población residente;

NOTA 36. El agua potable debe estar disponible en el área para visitantes, turistas y población residente. Esto no implica que toda el agua del destino o área deba ser potable.

e. informar a la población residente, visitantes y turistas sobre las condiciones de la calidad del agua para uso recreativo;

f. adelantar acciones para que no se ponga en riesgo el consumo de agua para uso residencial frente al uso turístico;

g. adelantar acciones para el manejo adecuado, la disposición final y sistemas de tratamiento de las aguas residuales y vertimientos generados en el mismo.

10.1.5 Gestión de la energía

En el destino o área turística se debe adelantar acciones para:

a. Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía;

b. disminuir el consumo de energía, sin afectar el servicio prestado a la población residente, visitantes y turistas;

c. usar racional y eficientemente la energía;

d. usar la iluminación y ventilación natural, sin comprometer las condiciones de confort para los visitantes y turistas.

NOTA 37. Se recomienda estimular el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.

10.1.6 Uso de productos químicos

En el destino o área turística se deben adelantar acciones para minimizar y utilizar adecuadamente los productos químicos, identificando aquellos que generan un impacto significativo sobre el ambiente.

NOTA 38. Véase bibliografía recomendada sobre productos químicos, manejo de residuos y residuos peligrosos.

10.1.7 Gestión y manejo de residuos

En el destino o área turística se debe:

- a. Llevar registros de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera;
- b. adelantar acciones para el manejo integral de residuos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos;
- c. adelantar acciones para el manejo integral de residuos peligrosos, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de los mismos;
- d. cuando la disposición final se realice a través de un tercero, seleccionar el que garantice la apropiada disposición de acuerdo con la legislación vigente aplicable.

NOTA 39. Véase bibliografía recomendada sobre productos químicos, manejo de residuos y residuos peligrosos.

10.1.8 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual

En el destino o área turística se debe:

- a. Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual resultantes de su actividad;
- b. adelantar acciones para incentivar el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.

10.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)

En el destino o área turística se debe:

- a. Adelantar acciones para estimar y monitorear la huella de carbono generada por el turismo, usando alguna metodología reconocida internacionalmente que sea aplicable a unidades territoriales;
- b. identificar las medidas para la reducción de la huella de carbono;
- c. formular un plan de trabajo para la implementación de las medidas identificadas que establezca un cronograma de ejecución en el tiempo;
- d. implementar las medidas identificadas;
- e. hacer seguimiento a las medidas implementadas.

NOTA 40. Véase bibliografía recomendada sobre gases efecto invernadero.

10.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono, SAO

En el destino o área turística se debe adelantar acciones para reducir el uso de sustancias agotadoras de la capa de ozono.

NOTA 41. Ver bibliografía recomendada gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono.

10.1.11 Manejo de otros impactos ambientales

En el destino o área turística se debe:

- a. Identificar y minimizar aquellos impactos ambientales negativos significativos y optimizar aquellos positivos significativos que sus distintas actividades estén generando;
- b. aumentar el uso del transporte de bajo impacto, incluido el transporte público.

10.2 Requisitos socioculturales

10.2.1 Manejo y prevención de riesgos sociales

En el destino o área turística se debe:

- a. Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) en el contexto de los viajes y el turismo;
- b. adelantar acciones enfocadas a la prevención y erradicación de impactos socioculturales negativos asociados al turismo, como: trabajo infantil, mendicidad, drogadicción, alcoholismo, especialmente entre población vulnerable.
- c. informar a la población residente, empresarios, visitantes y turistas sobre la prevención, reglamentación y sanciones según la legislación vigente aplicable, en relación con la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo;
- d. adelantar acciones para la promoción de la cultura de la denuncia y denunciar los casos ante las autoridades competentes;
- e. prevenir la explotación laboral infantil.

10.2.2 Apoyo a las comunidades

En el destino o área turística se deben:

- a. Adelantar acciones para que la población residente, empresarios, visitantes y turistas se comporten de manera responsable con poblaciones lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI), y con poblaciones vulnerables, como indígenas, afrodescendientes, raizales, gitanos o desplazados;
- b. adelantar acciones para apoyar a las poblaciones u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que resalten las características propias;
- c. asegurar el respeto sobre la propiedad intelectual de manifestaciones tangibles e intangibles de individuos y comunidades.

10.2.3 Apoyo a grupos étnicos

En el destino o área turística se debe:

- a. Establecer medidas para el respeto y cumplimiento de la legislación de pueblos indígenas, comunidades negras afrocolombianas, palenqueros, raizales, y comunidades gitanas;
- b. adelantar acciones para dar a conocer la legislación referente a derechos de propiedad intelectual y de reconocimiento tradicional de grupos étnicos.

10.2.4 Satisfacción de las poblaciones residentes

En el destino o área turística se debe:

- a. Medir el grado de satisfacción de los miembros de la población residente, en relación con la actividad turística, y aplicar medidas de acuerdo con los resultados obtenidos;
- b. adelantar acciones para que las organizaciones identificadas en el numeral 5. Literal a. promuevan la responsabilidad social;
- c. adelantar acciones para promover la participación permanente de la población residente y los empresarios, en la planificación relacionada con el turismo y la toma de decisiones.

10.2.5 Conservación, protección y uso sostenible del patrimonio cultural

En el destino o área turística se debe:

- a. Identificar el patrimonio cultural material e inmaterial para promover su buen uso y aprovechamiento, incluyendo los bienes de interés cultural (BIC);
- b. adelantar acciones para la conservación, promoción y manejo responsable del patrimonio cultural;
- c. adelantar acciones con las organizaciones o entidades que trabajen y contribuyan a la preservación, promoción y conservación del patrimonio cultural;
- d. adelantar acciones para que la población residente visite o disfrute de los BIC;
- e. informar a los visitantes y turistas sobre el valor del patrimonio cultural contenido en el destino o área turística;
- f. divulgar a los residentes y prestadores las indicaciones de conservación y uso responsable de las áreas culturales de interés turístico;
- g. contar con productos turísticos que promuevan el uso responsable de las prácticas culturales, locales, regionales o nacionales;
- h. adelantar acciones para incentivar la gastronomía y las cocinas tradicionales locales, regionales o nacionales;
- i. manejar con criterios éticos la información sobre los atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural;
- j. liderar o adelantar campañas con las organizaciones y entidades competentes, enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la legislación vigente aplicable;
- k. demostrar la gestión que se ha realizado con respecto a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la legislación vigente aplicable;
- l. diseñar, operar y promocionar productos turísticos, que salvaguarden el patrimonio cultural.

10.3 Requisitos económicos

10.3.1 Desarrollo de la capacidad empresarial y generación de empleo

En el destino o área turística se debe adelantar acciones para:

- a. Fortalecer el desarrollo empresarial de la población residente;
- b. la creación de empresas en la población residente;
- c. la generación de empleo para la población residente en condiciones justas y equitativas;
- d. el mantenimiento de las actividades productivas tradicionales;
- e. la diversificación de actividades económicas;
- f. evitar la discriminación laboral o salarial por raza o género: con mujeres, hombres, poblaciones lesbianas, gais, bisexuales, transexuales e intersexuales y poblaciones vulnerables como indígenas, afrodescendientes, raizales, gitanos o desplazados.

10.3.2 Organización de vendedores informales

En el destino o área turística se deben adelantar acciones para la organización y formalización de los vendedores informales.

10.3.3 Comercialización de insumos, bienes y servicios de la población residente

En el destino o área turística se debe:

- a. Identificar los insumos, bienes y servicios, utilizados en el sector turístico que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado;
- b. priorizar la compra y adelantar acciones para la comercialización de insumos, bienes y servicios producidos en la región y procedentes del comercio justo;
- c. adelantar acciones para la comercialización y uso de artesanías, elaboradas por personas o empresas de la región en condiciones comerciales justas;
- d. apoyar el desarrollo de las poblaciones u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que promueven el uso sostenible de las materias primas utilizadas para su producción y que resalten las características propias de la región.

10.3.4 Satisfacción de los visitantes y turistas

En el destino o área turística se debe:

- a. Llevar registro periódico del número de visitantes y turistas;
- b. medir y registrar el grado de satisfacción de visitantes y turistas, teniendo en cuenta los aspectos relacionados con la sostenibilidad;

- c. aplicar medidas de acuerdo con los resultados obtenidos;
- d. adelantar acciones para motivar a los visitantes y turistas a que contribuyan de manera voluntaria con la sostenibilidad.

10.3.5 Producto turístico y promoción

En el destino o área turística se debe:

- a. Adelantar acciones periódicas para la promoción responsable del turismo, que considere aspectos relacionados con la sostenibilidad, calidad, salubridad, higiene y seguridad,
- b. contar con productos turísticos que incorporen criterios de sostenibilidad, y tengan en cuenta la vocación del destino o área turística;
- c. adelantar acciones para difundir las normas técnicas sectoriales, relacionadas con la sostenibilidad y la calidad turística;
- d. adelantar acciones para el mejoramiento de la calidad de los bienes y servicios turísticos suministrados por la población residente.

10.3.6 Monitoreo económico

En el destino o área turística se debe:

- a. Medir y monitorear regularmente la contribución económica directa e indirecta del turismo a la economía del destino o área turística;
- b. divulgar los resultados del monitoreo.

10.4 Información y sensibilización

En el destino o área turística se debe:

- a. Adelantar acciones periódicas orientadas a difundir buenas prácticas ambientales, socioculturales y económicas entre la población residente, empresarios, visitantes y turistas;

Nota: Véase Anexo C.

- b. adelantar acciones de sensibilización a la población residente en relación con las ventajas, los beneficios generados por la implementación de esta norma, así como los impactos positivos y negativos que el turismo pueda generar; de igual manera, las oportunidades, desafíos e importancia de la sostenibilidad;
- c. divulgar y difundir a los prestadores de servicios turísticos las normas técnicas sectoriales de sostenibilidad y calidad turística.

**ANEXO A
(Informativo)**

VALORACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS Y FORMULACIÓN DE PROGRAMAS

Identificación y valoración de impactos, bases para la formulación de programas

El siguiente texto es tomado y adaptado del artículo “Enfoque metodológico para la formulación de un sistema de gestión para la sostenibilidad en destinos turísticos”, elaborado por Ochoa, F; Duque, R., Rozo, E., Obando, J. y Villada, I. para la revista *Turismo y Sociedad*, Vol XI, noviembre de 2010. Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Universidad Externado de Colombia.

A.1. Enfoque metodológico

Para la formulación de los Programas de Sostenibilidad se trabajó sobre la base de los Sistema de Gestión Ambiental de otras normas, como las ISO 14001, dirigidos a empresas en general.

A continuación se describen los principales instrumentos metodológicos que se utilizaron en el diseño de los requisitos de gestión para desarrollar cada uno de sus componentes.

A.1.1 Política de sostenibilidad

La política de sostenibilidad es una declaración realizada por la organización, de sus intenciones y principios en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas (adaptado de la NTS TS 001-1, 2007).

Para la formulación de la política se pueden considerar las siguientes preguntas orientadoras: ¿quiénes somos?, ¿qué hacemos?, ¿cuáles son nuestros principios?, ¿a dónde queremos llegar y cómo conseguirlo? A partir de las respuestas, se construyen los elementos estructurantes de la política de sostenibilidad. Esta se convirtió en el eje transversal a partir del cual se avanzó en la construcción de los demás elementos de los requisitos de gestión.

A.1.2 Identificación de aspectos, impactos y formulación de programas de gestión para la sostenibilidad

Como construcción de la línea de base para la formulación de programas, se parte de la identificación de actividades, productos o servicios turísticos que presta la organización, y sus respectivos impactos, para lo cual se elabora una matriz que da cuenta del proceso por dimensión (ambiental, sociocultural y económica), donde se muestran aquellos vinculados con la sostenibilidad. El diligenciamiento de esta matriz se hace de manera participativa con empleados, de forma que cada uno, de acuerdo con su experiencia y conocimientos específicos de su actividad, identifique los impactos, ya sean positivos o negativos, así como las acciones para mitigarlos o promoverlos, según sea el caso.

La matriz está compuesta por las siguientes variables:

- Actividades, productos o servicios que presta la organización.
- Aspecto: elemento del entorno con el que interactúan o tienen relación las actividades, productos o servicios de la organización; pueden ser ambientales (suelo, aire, agua), socioculturales (participación, patrimonio cultural, actores sociales) o económicos (empleo, infraestructura), entre otros.
- Impacto: cualquier cambio en el entorno, ya sea adverso o beneficioso, que surge como resultado total o parcial de las actividades, productos o servicios que presta la organización y que puede afectar los aspectos ambientales, socioculturales y económicos del destino.
- Tipo de impacto:
 - a. Impactos positivos: cuando significan beneficios.
 - b. Impactos negativos: causan daño o deterioro.
- Medidas de prevención o promoción: son aquellas acciones que puede ejecutar la organización para evitar los efectos negativos de una actividad y maximizar los efectos positivos en la medida de lo posible.

Para la valoración de los impactos se determinaron algunos criterios de calificación. A continuación se presentan algunos de ellos:

- Impacto alto: cuando no se han desarrollado acciones para prevenir, mitigar o controlar los impactos identificados; cuando su cumplimiento está ligado al seguimiento de la legislación o cuando se identificó repetidamente.
- Impacto medio: cuando se realizaron acciones en el pasado o medianamente se cumple en la actualidad y requiere fortalecerse.
- Impacto bajo: cuando se están desarrollando acciones para prevenir, mitigar o controlar los impactos identificados.

Tabla A.1. Matriz de impactos

Actividades, productos o servicios	Aspecto	Impacto	Tipo de impacto (positivo o negativo)	Medida de prevención o promoción	Valoración del impacto

Como resultado de la matriz de impactos y la priorización de estos, se obtiene el diagnóstico de la organización. Una vez construido el diagnóstico, se procede a formular los programas, objetivos, metas y actividades para la mitigación de los impactos negativos, o el mantenimiento de aquellos positivos, que fueron considerados por los actores como significativos.

Los programas deben incluir como mínimo:

- La asignación de responsabilidades para lograr los objetivos y metas.
- Los medios y plazos para lograrlos.
- La definición de indicadores para el seguimiento y monitoreo de los programas, objetivos, metas e indicadores.

La adopción de los indicadores puede culminar en la adopción de medidas que anticipen y prevengan situaciones indeseables o no sostenibles por la organización (OMT, 2005).

Estos indicadores de desempeño deben ser objetivos, verificables, acordes para las actividades, productos y servicios de la organización, y coherentes con su política de sostenibilidad; prácticos,

eficientes en cuanto a costos y técnicamente viables. Los indicadores de desempeño de sostenibilidad son la base para dar seguimiento a la mejora continua:

Tabla A.2. Matriz de programas

Programas	Objetivos	Acciones	Responsable	Avance	Meta	Plazo	Indicador

**ANEXO B
(Informativo)**

**EJEMPLO DE ASPECTOS Y ALGUNOS DE SUS IMPACTOS
ASOCIADOS**

A continuación se presentan algunos ejemplos de aspectos ambientales, socioculturales y económicos, y algunos de sus impactos relacionados.

Tabla B.1. Codificación de aspectos e impactos ambientales

ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES		
ASPECTO	IMPACTO	POSITIVO: + o NEGATIVO: -
CONSUMOS		
Consumo de recursos: Agua, energía, arena, grava, entre otros.	Reducción del recurso natural	-
Consumo de materias primas o insumos: productos químicos, combustibles, papel, detergentes, otros.	Aumento en la demanda de recursos	-
RECURSO AGUA		
Vertimiento de aguas residuales domésticas	Contaminación del agua	-
Vertimiento de aguas residuales industriales	Contaminación del agua	-
Recirculación agua	Aprovechamiento del recurso	+
RECURSO AIRE		
Emisiones atmosféricas: Material particulado, CO, SOx, NOx, entre otras.	Contaminación del aire	-
Emisión de gases efecto invernadero: (CO ₂ , CH ₄)	Contaminación del aire	-
Uso de sustancias agotadoras de la capa de ozono (freones: cfc, hcfc, otros)	Afectación capa de ozono	-
Escapes (gases, compuestos orgánicos volátiles)	Contaminación del aire	-
Olores ofensivos	Afectación a la comunidad	-
Generación de ruido	Afectación a la comunidad	-
RESIDUOS		
Generación residuos peligrosos	Contaminación de aire, agua, suelo	-

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 001-1 (Primera actualización)

Generación residuos no peligrosos	Contaminación de aire, agua, suelo	-
Aprovechamiento de residuos (reciclaje, reutilización, valorización, etc.)	Uso eficiente de recursos naturales	+
Reducción residuos en la fuente	Uso eficiente de recursos naturales	+
RECURSO SUELO		
Derrames de sustancias (combustibles, químicos, entre otros)	Aumento de la cantidad de residuos peligrosos a disponer	-
	Contaminación del suelo o agua	-
Uso de herbicidas, fertilizantes, insecticidas, fungicidas químicos	Alteración de las condiciones del suelo y contaminación del agua	-
Uso de abonos orgánicos	Aporte de nutrientes, recuperación y mejora del suelo	+
ALTERACIÓN VISUAL Y OTROS		
Falta de orden y aseo en áreas exteriores	Alteración del paisaje	-
Mantenimiento del paisaje y urbanismo (+)	Mejoramiento del paisaje	+
Ocupación de espacio público	Afectación a la comunidad	-

NOTA: Tomado de Ochoa, F; Duque, R., Rozo, E., Obando, J. y Villada, I. (2010). *Enfoque metodológico para la formulación de un sistema de gestión para la sostenibilidad en destinos turísticos*. Bogotá.

**ANEXO C
(Informativo)**

RECOMENDACIONES DE BUENAS PRÁCTICAS EN USO DE AGUA, ENERGÍA, RESIDUOS SÓLIDOS, PRODUCTOS QUÍMICOS Y RESIDUOS PELIGROSOS

C.1 GESTIÓN DEL AGUA

Mantener un control sobre el agua que se consume en el destino, realizando una tabla como esta:

Tabla C.1 Control del agua

Fecha	Área Edificación	Consumo metro cúbico	Observaciones	Acción	Responsable
11 de diciembre 2013	Cocina/Habitación Posada/Hotel	90 m ³	Aumento de 10m ³ respecto al mes anterior	Revisar fuga	Carlos Pérez

- Obtener los datos del recibo o del medidor del agua y así podrá observar si el manejo del agua está siendo adecuado o no.
- Para que el agua no se agote es necesario ahorrar, reutilizar, recuperar y realizar un buen uso del agua; es importante en cualquier destino, y se puede hacer de la siguiente manera:

Integrar a las personas que hacen parte del destino: propietarios de empresas, población residente, guías de turismo, visitantes, empleados y todas aquellas personas que tengan relación con el área o destino turístico. Forme un grupo que dirija sus esfuerzos hacia una mejor gestión del agua, lo cual permitirá crear mayor conciencia sobre este recurso natural y su uso.

C.1.1 AHORRAR

- Realizar un reconocimiento de las fuentes de agua, ubique los tubos del paso de agua tanto por propietarios y empleados, al igual que la ubicación del registro, con el fin de actuar cuando se presenten escapes y evitar que se desperdicien grandes niveles de agua.
- Identificar la situación de cada una de las fuentes de agua (duchas, llaves, tanques de los inodoros, entre otros) y tomar medidas para su mejoramiento o para su reparación.
- Si el agua de los grifos sale con mucha fuerza, cerrar un poco el registro para disminuir el consumo o colocar en los grifos empaques ahorradores de agua; lo mismo se puede hacer con las duchas.

- En cuanto a los inodoros, colocar dos botellas llenas de agua a lado y lado de la cisterna para disminuir la cantidad de agua con la que se tendría que llenar el tanque para su uso. Los inodoros no son canecas, así que es necesario mantener cestas de la basura en los baños y en otras áreas del establecimiento.
- En las tarea de limpieza, jabonar la loza primero y luego lavándola se ahorra mucha más agua que estar jabonando y lavando al tiempo. Adicional, el agua que sale de lavar la loza es reutilizable si se usan detergentes ecológicos.
- Utilizar los electrodomésticos, como la lavadora, cuando haya una carga total de ropa, no usarla cada vez que haya ropa para lavar.
- Dejar descongelando los alimentos en la parte de abajo de la nevera, para evitar que se tenga que dejar la llave abierta hasta que el alimento quede descongelado.

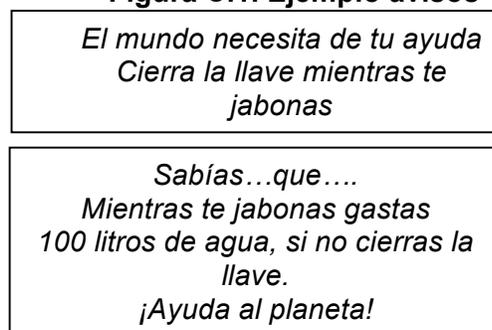
Verificar si estas medidas están siendo realizadas y que de igual manera se estén cumpliendo.

C.1.2 BUEN USO DEL AGUA

- Con ayuda de la población residente, empleados y dueños de las empresas realizar anuncios, dirigidos a la propia población residente, a los turistas y a los visitantes sobre el valor del agua y la importancia de ahorrarla.

Al colocar los avisos en los lugares donde se utiliza el agua, como los lavamanos, sanitarios, llaves externas, se crea una conciencia sobre el manejo o uso del agua.

Figura C.1. Ejemplo avisos



- Concientizar, a través de volantes, folletos o hablando directamente con la población residente, las empresas, los turistas y los visitantes sobre la importancia del recurso antes de comenzar su estadía o recorrido por el destino o área turística.

NOTA La información que se difunda no solo busca crear conciencia sobre el ahorro del agua, sino además dar a conocer el manejo que se hace a las aguas residuales, la recuperación y reutilización en las diferentes partes del destino.

C.1.3 RECUPERAR Y REUTILIZAR

Día a día se generan aguas residuales o aquellas que de forma errada llamamos aguas negras, que vienen unas de la lluvia y otras de los desagües de las duchas, los lavamanos o lavaplatos y que se pueden nuevamente reutilizar en otras actividades que no necesitan de agua potable. La recuperación y reutilización se puede hacer de varias formas.

- Utilizar las aguas de lluvia en otras actividades del destino a área turística, como el riego, la limpieza de las paredes o pisos, o para llenar el tanque de las cisternas. Para ello elabore canales plásticos o en un algún material natural.
- Colocar estos canales en lugares en donde se pueda recolectar el agua como los techos de las edificaciones, de tal forma que llegue hasta uno de los tanques o canecas que estarán ubicados al final del canal y que serán el punto para recolectar el agua.
- Recuperar este tipo de agua consiste en fijar sobre los tanques o canecas de recolección del agua una malla de metal o plástico preferiblemente, por su mayor nivel de higiene, como filtro de los residuos sólidos. Es importante lavar los tanques para evitar la acumulación de residuos.

Otra de las maneras para la recuperación y reutilización de las aguas residuales de lluvias, es por medio de los canales que conducen el agua a un tanque subterráneo y de allí es distribuida a la superficie a través de un sistema de riego, buscando evitar el uso de agua potable, por medio de mangueras o llenando baldes para el riego.

Para la recuperación y reutilización del otro tipo de aguas residuales provenientes de los desagües de las duchas, los lavamanos o lavaplatos, la instalación de purificadoras limpia el agua a través de cavidades que, situadas en puntos claves del lugar, reciben el agua para limpiarla, siendo distribuida a la purificadora donde por medio de procesos químicos, usando hipoclorito sódico, el agua queda lista para ser utilizada nuevamente.

Realizar una buena implementación, buen control y mantenimiento sobre sus instalaciones de estos sistemas de recuperación de aguas residuales, permitiendo que los procesos sean de calidad, cuyo entorno se verá beneficiado por su buen funcionamiento y utilización. Llevar una tabla como estas para facilitar su control.

Tabla C.1.4 Control de aguas residuales

Fecha	Sistema de aguas residuales	Estado actual / funcionamiento	Observaciones	Responsable
11 de diciembre 2013	Recolección aguas residuales de lluvia	Todas las partes se encuentran en buen estado	Realizar lavado de cavidades	Carlos Pérez

C.1.5 AGUA POTABLE PARA TODOS

Contar con agua potable en el destino o área turística para que los visitantes puedan tener acceso a ella y satisfacer necesidades básicas.

- Llevar un control periódico sobre la potabilidad del agua, garantizando así que el agua que se suministra es de calidad y que puede ser consumida. Pedir el grado de potabilidad a la empresa que presta el servicio.
- Si el destino no cuenta con agua potable, hay que fijar la meta de tener el servicio lo antes posible para elevar la calidad del destino y tener mayor número de visitantes.
- Con el grupo de gestión del agua se definirán las actividades, los responsables y los plazos para que se obtenga el servicio de agua potable.

C.1.6 ES NECESARIO

- Conformar grupos de trabajo que recopilen información acerca del área o destino, las fuentes de agua e identificar a las personas encargadas del recurso. Elegir un líder.
- Evaluar el entorno del área o destino.
- Elaborar un documento en el que se desarrolle la necesidad de la construcción del acueducto y reunir el mayor número de fuentes que demuestren que es necesario adquirir agua potable para el área o destino.
- Informarse sobre la construcción de acueductos y alcantarillados en otros destinos, y la manera como han logrado su construcción o qué procesos están haciendo para lograr su construcción.
- Identificar cuáles serían las zonas o áreas que necesitan del recurso potable.

- Delimitar los recursos que tiene el área o destino para la construcción de una red local.
- Buscar a la empresa responsable del suministro de agua potable para la región, la cual dará una visión más amplia para la construcción del acueducto.
- Busque intermediarios financieros que se encuentren interesados en financiar la construcción del acueducto para el destino.
- Acudir a las autoridades ambientales competentes para evaluar el impacto que tendría la construcción del acueducto.
- Asesorarse de varias entidades que construyan acueductos para tener puntos de comparación.
- Documentarse acerca de las normas o leyes existentes que regulan el agua y su calidad.
- Para cada una de estas actividades elegir un responsable y definir un periodo de tiempo para desarrollarlo, así como reuniones periódicas para ver la evolución del trabajo. Estas pueden ser convocadas por el líder del grupo.

C.1.7 EL AGUA Y SU USO RECREATIVO

El agua es una fuente atractiva para realizar diferentes actividades con los turistas y cuando se encuentra en buenas condiciones se puede disfrutar aún más.

- Informar a los visitantes de las condiciones en las cuales se encuentra el agua para que sepan de qué manera deben actuar y las precauciones que se deben tener mientras se recrean.
- Involucrar a los visitantes en actividades que les permitan conocer el gran valor que tiene el recurso del agua.

C.2 GESTIÓN DE ENERGÍA

C.2.1 EL BUEN USO DE ENERGÍA

El consumo de energía es uno de los costos más altos en la operación de un establecimiento; por ejemplo, para el caso de hoteles, se estima que puede llegar a representar el segundo costo más alto luego del pago de salarios. Por ello es importante un consumo racional de la energía ya que significa un ahorro de dinero y una disminución de gases contaminantes y recursos naturales.

C.2.2 MEDIR EL CONSUMO DE ENERGÍA

La medición y control del consumo de energía permite localizar los centros de consumo de la misma, para lograr así establecer una política que permita reducir el consumo en los lugares ya detectados. El llevar un control del consumo de energía permite cuantificar el ahorro que se ha logrado, y evaluar si las medidas tomadas para la eficiencia han dado resultado.

- Es recomendable hacer una tabla que permita llevar los controles correspondientes para llevar el registro del consumo de energía; por ejemplo:

Tabla C 2.3 Control de energía

Fecha	Tipo de domicilio	Consumo actual	Consumo anterior	Aumento o disminución	Responsable
11 de diciembre 2013	CASA/ LOCAL COMERCIAL/ HOTEL	100	80	Aumento	Juan Paz

- Ubicar los espacios que cuentan con mayores equipos que consumen energía. Por ejemplo la cocina y estudios. Las áreas de mayor consumo de energía son: iluminación, calefacción, ventilación, aire acondicionado, lavandería, cocina y servicios generales (piscina, etc.).
- Realizar un programa de ahorro o pequeñas prácticas que ayudan a que se reduzca el consumo.
- Informar a los trabajadores y usuarios de modos de actuar para economizar energía. Se sensibiliza, se capacita y se estimula para la acción.

C.2.4 DISMINUIR EL CONSUMO DE ENERGÍA

Siguiendo los siguientes pasos se asegura un ahorro de energía del 30% al 60%. Es necesario tener en cuenta que el mantenimiento preventivo y el buen uso de los equipos ayudan a que estos funcionen en las mejores condiciones, y que no haya alternaciones en su consumo de energía.

Primer paso: revisar los aparatos eléctricos

- No es necesario que los aparatos electrónicos estén en funcionamiento todo el tiempo (el computador, por ejemplo).

- Los aparatos que utilizan control remoto, así estén apagados, consumen energía.
- Lo mismo sucede con los cargadores de teléfonos celulares. Así que es conveniente desconectarlos cuando estén apagados.

Segundo paso: revisar la cocina

- Usar la olla de presión, ya que consume menos energía.
- Tapar las cacerolas durante la cocción y bajar al mínimo el fuego una vez que comience la ebullición.
- Si se usa el microondas en lugar del horno convencional esto ayudara a reducir el consumo de energía y disminuirá el tiempo de cocción.
- Para cocciones superiores a una hora, no se necesita precalentar el horno.
- Aprovechar al máximo la capacidad del horno: cocinar el mayor número posible de alimentos en una sola vez.
- Al no abrir la puerta del horno innecesariamente se evitará la pérdida del calor acumulado en el interior.
- Descongelar los alimentos dentro del refrigerador, alejándolos de la fuente de refrigeración.

Tercer paso: revisar la nevera

- La nevera es uno de los electrodomésticos que más energía consume, así es que una buena ubicación permitirá que el consumo sea menor; para ello se debe tener la nevera lejos de fuentes de calor y permitir una circulación de aire al respaldo de esta.
- Verificar que las puertas del refrigerador y del congelador cierren herméticamente; procurar mantenerlas abiertas el menor tiempo posible.
- Si se forma escarcha, descongelar el refrigerador antes de que la capa de hielo alcance 3 mm de espesor.
- Ajustar el termostato para mantener una temperatura de 6 °C en el compartimiento de refrigeración y de -18 °C en el de congelación.

Cuarto paso: uso de la lavadora

- La mayor parte de la energía que consumen (entre 80% y 85%) la utilizan para calentar agua, por ello es mejor lavar con los programas de baja temperatura.
- Limpiar regularmente el filtro de la lavadora y procurar que trabaje a plena carga.
- La secadora consume mucha energía; limitar su uso a situaciones de urgencia.
- Al usarla, centrifugar previamente la ropa para aprovechar al máximo su capacidad.
- No mezclar la ropa pesada con la ropa ligera.
- Lo ideal es colgar la ropa para que se seque con el aire y el sol, y no usar la secadora.

Quinto paso: aprovechar la iluminación

- Siempre que sea posible, aprovechar la iluminación del sol que es natural, gratuita y no contamina.
- Utilizar colores claros en las paredes y los techos, así se aprovechará mejor la iluminación natural.
- No dejar luces encendidas en habitaciones vacías.
- Utilizar focos fluorescentes compactos (ahorradores). Los focos comunes (“incandescentes”) solo convierten en luz un 5% de la energía eléctrica que consumen; el 95% restante lo transforman en calor. Con las lámparas de bajo consumo (fluorescentes) ocurre lo contrario. Colocar focos fluorescentes al menos en los lugares donde requiere más tiempo la luz artificial¹.
- Para aprovechar eficientemente la luz artificial, conviene mantener limpios los focos y las lámparas.

C.2.5 UTILIZAR FUENTES RENOVABLES

Al utilizar fuentes de energía renovable (agua, sol, viento) se reduce la contaminación local, se mantiene la calidad en el área o destino turístico y se enriquece la experiencia del cliente.

¹ Guía de control de ahorro de energía. *Green Peace* México. **Marzo de 2007.**

Por otra parte, el uso eficiente de la energía y las prácticas para conservación contribuyen a mejorar la reputación de la empresa entre clientes y otros sectores preocupados por reducir el consumo global de energía y sus efectos en los cambios climáticos².

C.3 MANEJO DE RESIDUOS

Las actividades turísticas pueden tener un fuerte impacto en la naturaleza, sobre todo en zonas de ecosistemas frágiles, como arrecifes coralinos, lagos o manglares. Los residuos y basuras generadas por la industria turística contaminan el medio ambiente, por eso se debe crear una conciencia para un mejor comportamiento ambiental por parte de los visitantes y residentes en el área o destino turístico. Esta se puede lograr a través de campañas educativas para las zonas turísticas en las que estamos: la educación es la forma óptima para estar enterados de los problemas y para mejorar la situación presente.

Para evitar la cantidad de basuras es preciso saber cómo se clasifican los residuos sólidos y cómo se pueden procesar para no seguir deteriorando el medio ambiente.

Los residuos sólidos o basura son todos aquellos materiales que el ser humano desecha diariamente. Se originan en los hogares, ámbitos laborales, restaurantes, hoteles, industrias, etc.

C.3.1 Clasificación de la basura

Por su composición:

Basura orgánica. Es todo desecho que alguna vez estuvo vivo o fue parte de un ser vivo, por ejemplo: hojas, ramas, cáscaras y semillas de frutas, huesos y sobras de animales, sobrantes de comidas, etc.

Basura inorgánica. Es todo desecho de origen industrial u otro proceso no natural; por ejemplo:

- Papel y cartón. Periódicos, revistas, cajas, etc.
- Plásticos. Botellas, bolsas, embalajes, platos, vajilla desechable, etc.
- Vidrio. Botellas, frascos, vajilla rota, etc.
- Metales. Latas, canecas, contenedores, etc.
- Otros.

Desechos peligrosos. Es todo desecho, ya sea de origen biológico o no, que constituye un peligro potencial y por lo cual debe ser tratado como tal; por ejemplo:

- Material médico infeccioso (jeringas usadas, material infectado).
- Material radiactivo.

² Tomado de: http://www.cne.cl/fuentes_energeticas/e_renovables/geotermica.php

- Ácidos y sustancias químicas corrosivas, etc.

La basura también se puede clasificar según el tiempo que tardan sus materiales en descomponerse. Así, los desechos se clasifican en biodegradables y no biodegradables.

- Los desechos biodegradables se descomponen en forma natural en un tiempo relativamente corto. Por ejemplo: los desechos orgánicos, como los alimentos, tardan poco tiempo en descomponerse.
- Los desechos no biodegradables no se descomponen fácilmente sino que tardan mucho tiempo en hacerlo.

En la actividad turística aproximadamente un 60% de la basura es de tipo orgánico y el 40% restante es de tipo inorgánico, siendo este último el que más impacto genera sobre el medio ambiente, ya que no es biodegradable. Por ejemplo: el vidrio tarda unos 4.000 años, el plástico tarda de 100 a 1.000 años, una lata de refresco tarda unos 10 años y un chicle, unos 5 años en desintegrarse.

C.3.2 Autoevaluación del manejo adecuado de residuos sólidos

La meta es responder a la mayoría de las preguntas con un Sí respaldado en algún programa. Si no se cumple con esto, lo que hay que empezar es a crear los programas.

- ¿Comunicamos a propietarios de empresas, población residente, guías de turismo, visitantes, empleados y todas aquellas personas que tengan relación con el área o destino turístico, la importancia de reducir, reutilizar o reciclar los residuos generados?
- ¿Conocemos el volumen de residuos que genera el área o destino turístico?
- ¿Conocemos este volumen por tipo de residuo?
- ¿Sabemos dónde se originan los residuos?
- ¿Se separan los diferentes tipos de residuos?
- ¿Se trabaja para reducir al máximo los residuos generados?
- ¿Se sigue algún proceso de reutilización de los residuos?
- ¿Se sigue algún proceso de reciclaje de los residuos?
- ¿Seleccionamos a nuestros proveedores según el tipo y cantidad de embalaje de los productos?

- ¿Ofrecemos a turistas y visitantes la posibilidad de separar los diferentes tipos de residuos?
- ¿Tenemos contratado algún servicio externo de recogida de residuos?
- ¿Conocemos el destino final de nuestros residuos?
- ¿Tenemos un registro al menos bimestral respecto al manejo de residuos?

Tabla C.3.3 Control residuos sólidos

Tipo de residuo	Fuente generadora del residuo	Cantidad en kilogramos	Plan de manejo	Responsable (entidad , departamento o funcionario)	Fecha de control
			Reciclar Reutilizar		

C.3.4 Manejo adecuado de residuos

Reducir al máximo la producción de residuos:

- Comprar solo lo necesario, evaluar periódicamente las necesidades reales de adquirir nuevos productos.
- Priorizar aquellos productos que tengan menos envolturas, empaques o productos con envases retornables o reciclables: políticas de compras y proveedores saludables para el medioambiente. Ejemplos: servilletas y bolsas biodegradables. Detergentes con componentes biodegradables.
- Informar a propietarios de empresas, población residente, guías de turismo, visitantes, empleados y todas aquellas personas que tengan relación con el área o destino turístico sobre la importancia de disponer de las basuras en canecas o lugares destinados para tal fin, e invitarlos a generar menos residuos.
- Multar o sancionar a quienes lancen residuos en lugares no permitidos.
- Premiar a quienes hagan esfuerzos notables por recoger basuras.

- No comprar, ni vender ningún producto desechable.

C.3.5 Reciclar los productos

- Colocar papeleras en lugares estratégicos, como: habitaciones de huéspedes, senderos, playas, bosques, ríos o áreas naturales cercanas y contenedores para restos orgánicos en las zonas de cocina.
- Colaborar con otras empresas y organizaciones y con la municipalidad local para crear sistemas eficaces de separación, recogida, reciclaje y tratamiento de la basura. En Colombia el reciclaje tiene tradición, se ha convertido en un modo de vida para grupos de personas, muchos organizados en cooperativas y asociaciones auspiciadas por fundaciones sin ánimo de lucro, principalmente en las grandes ciudades.
- Reconocer cuáles son los lugares destinados a la concentración de los desechos o centros de acopio y llevar por ejemplo, el vidrio, plástico, metales (como hierro y aluminio), papel y cartón para ser reciclados
- Transformar los restos de comida, las hojas y los restos de plantas en abono para las plantas o abono orgánico.
- Separar la basura correctamente en orgánicos e inorgánicos.

C.3.6 Separación de la basura

Separación de la basura orgánica:

Echar toda la basura orgánica en una papeleras dispuesta para tal fin en un recipiente colocado en algún lugar de fácil acceso dentro de la cocina. El contenido de este bote junto con los desperdicios del jardín, será aprovechado para ir haciendo composta. La composta o humus es el mejor abono natural y el más económico.

Separación de la basura inorgánica

Depositar separadamente:

- Papel y cartón: (hojas, periódico, revistas, cajas de cartón, etc.), acomodarlo plano y desdoblado.
- Vidrio: (botellas, frascos, etc.). Enjuagado y seco; no es recomendable romperlo.
Plástico: (bolsas, envolturas, envases, etc.) Limpio y seco, se recomienda para ahorrar espacio, cortar los envases de plástico rígido por la mitad y colocar unos dentro de otros.

- Metal: (latas, tapas, etc.) A las latas sin líquidos se les puede quitar el fondo, aplanarlas y así ocupar menos espacio.
- Varios: (zapatos, madera, hule, trapos, pilas, aerosoles, etc.)
Control Sanitario: (algodón, toallas sanitarias, gasas, pañales desechables, condones, etc.).
No es reciclable, por lo que se entrega al camión recolector.
- Reutilizar la mayoría de productos que se pueda, una vez se ha hecho la separación de la basura adecuadamente se puede:
- Reutilizar el papel, para imprimir por la cara limpia, para hacer papelitos de notas, etc.
- Preferir el uso de pilas o baterías recargables. Se puede informar a los turistas sobre las ventajas del uso de baterías recargables, para fomentar su uso.
- Reutilizar los tóner o cartuchos de la impresora, rellenándolos hasta tres veces antes de desecharlos completamente.
- Dar valor a los residuos para su posible reutilización o donar los productos que estén en buenas condiciones.
- Sustituir los artículos desechables por otros reutilizables, como las pilas recargables, las jaboneras rellenables y las bolsas de tela para la ropa sucia.

Relleno sanitario

En Colombia es un método común, pero con excepción de Medellín, Manizales y parcialmente Bogotá, en la mayoría de las ciudades los rellenos se hacen a cielo abierto sin ninguna preparación adecuada.

Es bueno destacar que mientras un botadero a cielo abierto no dispone de medidas de prevención y mitigación de los impactos ambientales y sanitarios, en un relleno el sitio de disposición final seleccionado cuenta con unas características que permiten disminuir la afectación del ambiente y los riesgos para la salud humana, puesto que el proceso de descomposición es controlado y monitoreado.

Residuos peligrosos

Hay varias clases de residuos peligrosos que conviene manejar de forma adecuada para evitar contaminación al medio ambiente; algunos de ellos son los aceites y grasas de cocinas.

¿Por qué son peligrosos los aceites y grasas de cocinas?

Los aceites vegetales usados son los que han servido como materia prima en los procesos de cocción en restaurantes, freidoras, caterings, industrias alimenticias, etc. Cuando estos aceites

usados son eliminados sin ningún proceso a la red de alcantarillado, la mezcla de aceite y agua forma una película impermeable que impide la entrada de oxígeno, provocando la muerte por asfixia, de los microorganismos que depuran las aguas residuales. En consecuencia, el rendimiento de las instalaciones depuradoras es menor, ya que se necesita más tiempo y mucha más energía para terminar de sanear la mancha oleosa.

¿Qué se puede hacer?

- Implantar un programa para el manejo de grasas y aceites, en el área de los restaurantes evitando desechar por el drenaje las grasas y aceites, aun cuando se cuente con trampas para grasas. Lo anterior reduce la contaminación de las aguas residuales.
- Los restaurantes, hoteles, centros de comida rápida y cocinas industriales son algunos de los mayores generadores de grasas y aceites nocivos y por esto se sugiere recoger y almacenar el aceite vegetal usado y depositarlo en recipientes metálicos o de plástico, con tapas, para evitar su contaminación por otras partículas o compuestos.
- Una vez separados los aceites pueden ser enviados hasta las empresas encargadas de tratarlos.

También son peligrosos las baterías, pinturas, disolventes y sus recipientes.

Se sugiere:

- No utilizar pinturas que contengan plomo, ni productos en aerosol que contengan cloro-fluoro-carbonos (CSC).
- Buscar limpiadores y detergentes biodegradables.
- Se recomienda la compra de aparatos tales como calculadoras, relojes y otros que funcionen con energía solar, para minimizar el impacto de las baterías en el medio ambiente, ya que son veneno para los seres vivos una vez desechadas. También el uso de baterías recargables.
- Etiquetar muy bien las pinturas y productos químicos peligrosos, guardarlos en un lugar especial para ese propósito y que tenga buena ventilación. Restringir la entrada de personal no autorizado para manipular dichos productos.

Otros consejos acerca de otros residuos peligrosos

- Los cartuchos de tinta son peligrosos porque contienen plomo. Se sugiere recargarlos un máximo de tres veces y después venderlos a recicladores especializados.

- De acuerdo con el Ministerio de Salud, para el manejo de residuos de origen hospitalario (es decir jeringas usadas, algodones, material quirúrgico, entre otros) se deben seguir las siguientes recomendaciones³:
 - a. Todos los recipientes para almacenamiento de residuos sólidos deben tener una tapa. En el caso de recipientes destinados a contener residuos sólidos patógenos, biológicos o similares, la tapa será de pedal, o con otro mecanismo equivalente que facilite el uso y vaciado del recipiente. Deberán colocarse en su interior recipientes desechables de plástico u otro material impermeable y resistente.
 - b. En todo establecimiento con manejo de residuos tipo hospitalario deberá existir área para almacenamiento de residuos sólidos patógenos, biológicos y similares. Además debe cumplir, como mínimo, con los siguientes requisitos:
 - Estar señalizada, con indicaciones claras y precisas para el manejo de residuos sólidos, en cuanto a protección personal y del ambiente.
 - Prohibir de manera expresa la entrada a personas no comprometidas con el manejo de los residuos sólidos.
 - Tener sistemas de ventilación e iluminación naturales, según las características del servicio.
 - Usar pisos de material resistente, con pendiente y sistema de drenaje que permitan fácil lavado y limpieza.
 - Levantar paredes o muros impermeables, incombustibles, sólidos, de fácil limpieza y resistentes a factores ambientales.
 - Estar dotada de equipos para prevención y control de incendios y otros accidentes.
 - Estar ubicada fuera del área construida del hotel o establecimiento, en sitios de fácil acceso y que se requiera el mínimo recorrido para transporte.
 - Tener protección contra factores ambientales, en especial contra aguas lluvias.

Otras formas de contaminación son producidas por algunos humos o gases que afectan el aire que respiramos.

¿Qué hay que tener en cuenta?

³ Resolución final número 2810 de 1986 del (6 de marzo).

- Preferir ventiladores al uso del aire acondicionado, porque se producen gases que afectan la capa de ozono. En donde sea posible, es mejor diseñar ambientes que tengan corriente de aire natural. Si hay muchos insectos, se puede preferir el uso de mosquiteros.
- Con la ayuda de los trabajadores, se pueden idear estrategias para reducir el consumo de combustibles, humos y olores.
- Si se utilizan leña o carbón, se deben usar chimeneas para sacar el humo de los ambientes cerrados.
- Utilizar de preferencia gas natural y energía renovable como la solar, del viento, del agua, etc.

C.4 PRODUCTOS QUÍMICOS

Como ejemplos más comunes, se puede hablar de los siguientes productos, presentes en las siguientes sustancias conocidas:

- Aceites, lubricantes y grasas,
- ácidos (ácido clorhídrico, sulfúrico),
- desinfectantes,
- detergentes,
- disolventes,
- abonos/fertilizantes,
- fungicidas,
- insecticidas/plaguicidas,
- lacas,
- barnices,
- pinturas,
- protectores de madera y muebles,

- repelentes,
- raticidas,
- productos para limpieza en el hogar,
- otros.

Los anteriores son productos químicos que tienen sustancias o materias que son catalogadas como “*peligrosas*”, porque pueden ocasionar un daño a la salud, a la seguridad o al medioambiente. La peligrosidad del material, sea sólido, líquido o gaseoso, está dada por las propiedades intrínsecas de las sustancias para explotar, inflamarse, oxidar, corroer, intoxicar u otra característica que cause daño.

Una sola sustancia puede tener varias propiedades peligrosas, como ejemplo común se puede indicar que los insecticidas domésticos en aerosoles, son inflamables, están bajo presión (con la característica de explosividad) y son tóxicos.

Por todas las anteriores razones, es muy importante almacenar los productos químicos de manera adecuada. Para ello se sugiere ver el siguiente formato, que tiene ítems de verificación del adecuado almacenamiento de las sustancias, al cual se le debe asignar un responsable para hacer seguimiento y control periódicamente.

Formato para verificación / de sustancias peligrosas almacenadas

Ubicación:

Fecha:

Sustancias peligrosas presentes:

¿Satisface exigencias de ubicación? Sí _____ No _____

¿Satisface exigencias de ventilación? Sí _____ No _____

¿Está segregado de otras mercancías? Sí _____ No _____

¿Está segregado de los alimentos? Sí _____ No _____

¿Se tiene vigilancia? Sí _____ No _____

¿Se tiene higiene y seguridad industrial? Sí _____ No _____

¿Cuándo recibió el personal entrenamiento sobre sustancias peligrosas, tóxicas y procedimientos de manejo seguro?

¿Se tiene la información en español del producto referente a sus características, como composición, peso/volumen, fecha de vencimiento, toxicidad, precauciones, riesgos, advertencias de seguridad, uso destinado y cuidados con los desechos del producto?: Sí _____ No _____

¿Son adecuados los niveles de higiene, orden y limpieza en el lugar?

Sí _____ No _____

¿Se cuenta con equipo de protección? Sí _____ No _____

¿Es el embalaje reciclable? Sí _____ No _____

¿Se perciben olores de los productos a 5 cm del envase? Sí _____ No _____

Conclusiones:

Encargado: _____

Hora: _____

Fecha de nueva inspección: _____

Algunas sugerencias finales para el tema de manejo de productos químicos

- Promover en las organizaciones el uso de productos químicos de limpieza y jardinería y otros usos, en las dosis indicadas por el proveedor del producto.
- Promover el uso de productos orgánicos en labores de jardinería, agricultura y otros usos.
- Promover el uso de detergentes que contengan tensioactivos biodegradables.
- Es necesario evitar el uso de agroquímicos para el mantenimiento de áreas verdes, jardines, etc.
- Comprar de manera responsable, buscar proveedores y productos nacionales, y comprar utensilios de limpieza biodegradables. Establecer como política de compras, la preferencia de detergentes biodegradables, así como de abonos orgánicos. No usar agroquímicos. Averiguar con especialistas y personas de las regiones acerca de métodos naturales para controlar plagas.
- Compostar: puede hacer su propio abono, construyendo una compostera. Para hacer compost se necesita basura orgánica, aire, calor y agua controlada.

NOTA: Tomado de Ochoa, F; Duque, R.; Rozo, E.; Obando, J. y Villada, I. (2010). *Enfoque metodológico para la formulación de un sistema de gestión para la sostenibilidad en destinos turísticos*, Bogotá. Y Rainforest Alliance (s.f.). *Buenas Prácticas para Turismo Sostenible*.

**ANEXO D
(Informativo)**

**INDICADORES CUANTITATIVOS Y CUALITATIVOS PARA TRES TIPOS DE DESTINOS:
DESARROLLADOS, EN DESARROLLO Y AQUELLOS CON POBLACIONES VULNERABLES
-INDÍGENAS, NEGRAS O RAIZALES-**

El siguiente texto es tomado y adaptado de artículo “Comparativa de indicadores de sostenibilidad para destinos desarrollados, en desarrollo y con poblaciones vulnerables”, elaborado por Amparo Sancho Pérez, Gregorio García Mesanat y Edna Roza, para la revista *Annals of tourism research* en español, Vol. 9, N°. 1, 2007.

Se entenderá como indicador de sostenibilidad, aquellas medidas cuantitativas o cualitativas que permiten conocer, cuando se aplican periódicamente, los cambios producidos a favor o en contra en relación con las condiciones ambientales, socioculturales y económicas de un destino turístico, con el fin de tomar decisiones estratégicas de mejoramiento, mantenimiento o transformación de una situación dada (USN-TS, 2006).

El gran reto en la elaboración y aplicación de los indicadores será determinar las condiciones particulares que hacen que el destino tenga una apuesta concreta hacia la sostenibilidad, entendida esta como una meta dinámica que siempre es susceptible de mejora y no como un punto estratégico (Briassoulis, 2002).

Es importante construir, seleccionar y priorizar los indicadores a partir de los atributos de destinos y de su relativa importancia en función de los objetivos a alcanzar (Sancho y Garcia, 2006). Para ello se puede tener en cuenta criterios como pertinencia, eficacia, nivel de importancia, grado de control y trazabilidad.

La validez de los indicadores está condicionada por la correcta utilización de los mismos y para ello es necesario conocer lo que se quiere evaluar, seleccionar la información relevante y, por último, sintetizar dicha información con un criterio objetivo que proporcione una serie de medidas útiles y significativas para los responsables de la toma de decisiones.

Los dos tipos de indicadores, cuantitativos y cualitativos, no son excluyentes sino complementarios y en todo su conjunto pueden mostrar de manera más completa la situación de complejidad de un destino turístico en un momento determinado, en relación con los objetivos trazados hacia la sostenibilidad. Los indicadores cuantitativos se caracterizan por brindar información numérica, expresando valores que se pueden ordenar, o que determina rangos o grados de cambio de un

aspecto referido a la sostenibilidad. Los indicadores cualitativos que surgen particularmente de los métodos de investigación de las ciencias sociales (López et al., 2000), se refieren a la manera como se recoge o recolecta la información, a partir de entrevistas en profundidad, focus group, la observación participante, la mesa de expertos, los mapas culturales, los juegos de roles, etc.. generando datos relevantes que difícilmente se pueden expresar en medida numérica. Más bien expresan juicios de valor, deseos, interpretaciones, entre otras y que normalmente evalúan el nivel de la calidad de un aspecto determinado (OMT, 2004; Sancho y Garcia, 2006).

MATRIZ DE INDICADORES

La matriz de indicadores relacionada a continuación clasifica a estos en categorías, criterios que cruza para los diferentes niveles de desarrollo del destino. Las primeras categorías hacen referencia a aspectos generales que identifican ciertas características del destino: normativa y aquellos referidos al territorio. Dichos indicadores se pueden adaptar o cambiar dependiendo de la capacidad de la organización y el grado de compromiso de los actores sociales implicados, la disponibilidad de recursos, las condiciones políticas, territoriales y de nivel de gestión, entre otros.

Con respecto a los indicadores referentes a las tres dimensiones de la sostenibilidad, en destinos menos desarrollados y con presencia de poblaciones indígenas, negras o raizales, se hace especial énfasis en los indicadores cualitativos, dada la escasa información que existe, así como el hecho de que el turismo no sea parte de lo cotidiano de las comunidades (Ferreira, 2005).

TABLA D.1. INDICADORES GENERALES DE SOSTENIBILIDAD

Categoría	Criterio	Indicador destinos desarrollados	Indicador destinos en desarrollo	Indicador poblaciones indígenas, negras y raizales
Normativas	Normativas legales en el destino	Existencia de normativas relacionadas con la promoción de la sostenibilidad en el destino	Número de empresas turísticas que incumplen normativas legales relacionadas con la sostenibilidad/ total de empresas del destino	Existencia de normativas especiales de reconocimiento de poblaciones indígenas, negras o raizales sobre sus territorios (entidades territoriales, territorios colectivos, etc.)

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 001-1 (Primera actualización)

Categoría	Criterio	Indicador destinos desarrollados	Indicador destinos en desarrollo	Indicador poblaciones indígenas, negras y raizales
		Existencia de normativas relacionadas con el control y reglamentación del desarrollo turístico		Grado de reconocimiento en el destino, de la autonomía y determinación de los pueblos indígenas, negros y raizales sobre su territorio (autonomía administrativa, jurídica, cultural, etc.) Nivel de reconocimiento legal de derechos colectivos de los pueblos indígenas, negros y raizales
Territorio	Ordenamiento territorial	Existencia de cartografía básica que establece zonas de uso turístico y otros usos	Existencia de cartografía básica que establece zonas de uso turístico y otros usos	Existencia de cartografía cultural elaborada por las poblaciones indígenas, negras o raizales
		Existencia de parámetros que establezcan límites de ingreso y uso en sitios de interés turístico	Existencia de parámetros que establezcan límites de ingreso y uso en sitios de interés turístico	Nivel de autodeterminación y autonomía de las poblaciones, en relación con el uso turístico en sus territorios

TABLA D.1. CONTINUACIÓN

Categoría	Criterio	Indicador destinos desarrollados	Indicador destinos en desarrollo	Indicador poblaciones indígenas, negras y raizales
Tecnología	Promoción	Existencia de página web propia en el destino	Existencia de página web propia en el destino	Existencia de página web o promoción del territorio en redes generales
			Existencia de señalética que divulgue las características de las áreas naturales y culturales de interés turístico y sus respectivas indicaciones de conservación y uso responsable	Existencia de material promocional que incluya actividades turísticas organizadas y lideradas por las poblaciones indígenas, negras o raizales

TABLA D.2 INDICADORES AMBIENTALES DE SOSTENIBILIDAD

Categoría	Criterio	Indicador destinos desarrollados	Indicador destinos en desarrollo	Indicador poblaciones indígenas, negras y raizales
Dimensión Ambiental	Gestión de residuos	Aumento en la generación de residuos sólidos per cápita en temporada alta / baja	Aumento en la generación de residuos sólidos per cápita en temporada alta / baja	Nivel de impacto de residuos generados por las poblaciones indígenas, negras y raizales y por los visitantes
		Existencia de programas para la reducción de residuos sólidos		Existencia de programas o acciones encaminadas a la gestión sostenible de residuos
	Gestión del agua	Existencia de señalética dirigida a la población local y turistas, sobre las condiciones de calidad del agua que es utilizada para usos recreativos (piscinas, SPA, etc.)	Existencia de señalética dirigida a la población local y turistas, sobre las condiciones de calidad del agua que es utilizada para usos recreativos (piscinas, SPA, etc.)	Número de problemas que se han presentado en el último año con el abastecimiento del agua
	Uso de productos químicos	Existencia de un programa de minimización y utilización adecuada de productos químicos, identificando aquellos que generan un impacto significativo sobre el medio ambiente	Existencia de un programa de minimización y utilización adecuada de productos químicos, identificando aquellos que generan un impacto significativo sobre el medio ambiente	Existencia de reglas sobre el límite de entradas de productos químicos a los territorios con presencia de poblaciones indígenas, negras o de raizales

TABLA D.3 INDICADORES SOCIOCULTURALES DE SOSTENIBILIDAD

Categoría	Criterio	Indicador destinos desarrollados	Indicador destinos en desarrollo	Indicador poblaciones indígenas, negras y raizales
Dimensión Sociocultural	Conservación arquitectónica	Existencia de patrón arquitectónico propio	Existencia de patrón arquitectónico propio	Existencia de arquitectura tradicional y uso de materiales autóctonos de la zona con criterios de sostenibilidad
		Inversión (público y privada) en proyectos de rehabilitación de edificios históricos/inversión municipal	Inversión (público y privada) en proyectos de rehabilitación de edificios históricos/inversión municipal	
	Identidad	Existencia de programas que promuevan la recuperación del patrimonio arquitectónico y el uso de materiales tradicionales y autóctonos en la planta turística	Existencia de programas que promuevan la recuperación del patrimonio arquitectónico y el uso de materiales tradicionales y autóctonos en la planta turística	Existencia de programas que promuevan la recuperación del patrimonio arquitectónico y el uso de materiales tradicionales y autóctonos en la planta turística
		Código de conducta	Existencia de un código de conducta elaborado de manera participativa dirigido a la población local, turistas y empresarios	Existencia de un código de conducta elaborado de manera participativa dirigido a la población local, turistas y empresarios
	Existencia de campañas de prevención del comercio sexual infantil en el destino		Existencia de campañas de prevención del comercio sexual infantil en el destino	Existencia de campañas de prevención del comercio sexual infantil en el destino

TABLA D.4 INDICADORES ECONÓMICOS DE SOSTENIBILIDAD

Categoría	Criterio	Indicador destinos desarrollados	Indicador destinos en desarrollo	Indicador poblaciones indígenas, negras y raizales
Dimensión económica	Empleo	Percepción de la población local sobre el efecto del turismo sobre las oportunidades de trabajo		Número de personas de la población local, vinculadas de manera directa en la prestación de servicios turísticos: artesanos, guías etc.
		Población ocupada en el sector turístico/población en edad de trabajar	Población infantil que labora en la actividad turística/total población infantil	Grado de conflicto que se genera por el desarrollo de actividades turísticas en el núcleo familiar
			Existencia de programas de prevención del trabajo infantil	Existencia de programas de prevención del trabajo infantil
	PYMES	Compra por parte de empresarios y turistas de bienes y servicios elaborados y suministrados por las poblaciones locales, de acuerdo con su disponibilidad	Compra por parte de empresarios y turistas de bienes y servicios elaborados y suministrados por las poblaciones locales, de acuerdo con su disponibilidad	Compra por parte de empresarios y turistas de bienes y servicios elaborados y suministrados por las poblaciones locales, de acuerdo con su disponibilidad
			Número de mypimes turísticas/número de mypymes del destino	Existencia de programas de gestión para el desarrollo en los territorios con aval de las autoridades tradicionales

ANEXO E
(Informativo)

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA SOBRE CAPACIDAD DE CARGA

- Cubillos Ortiz, C.; Jiménez Mora, Z. (2010). *Guía Metodológica para el Monitoreo Impactos del Ecoturismo y Determinar Capacidad de Carga Aceptable en la Unidad de Parques Nacionales Naturales de Colombia*, Bogotá.
- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2005). *Gestión de la saturación turística en sitios de interés natural y cultural*. Madrid.
- UNIDAD DE PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA (2010). *Guía Metodológica para el Monitoreo Impactos del Ecoturismo y Determinar Capacidad de Carga Aceptable*. Bogotá.

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA SOBRE PRODUCTOS QUÍMICOS, MANEJO DE RESIDUOS Y RESIDUOS PELIGROSOS

- ALCALDÍA DE ENVIGADO & RURAL, S. D. (2011). *Guía para el Adecuado Manejo de los Residuos Sólidos y Peligrosos*. Envigado.
- CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL QUINDÍO (2011). *Conozcamos los Residuos o Desechos Peligrosos*.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC) (2010). *NTC 4435: Transporte de Mercancías. Hoja de Datos de Seguridad para Materiales. Preparación*. Bogotá: ICONTEC.
- INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES (2012). *Informe Nacional Generación y Manejo de Residuos o Desechos Peligrosos en Colombia - Año 2011*. Bogotá: IDEAM.
- MINISTERIO DE AMBIENTE VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL (2005). *Política Ambiental para la Gestión Integral de Residuos o Desechos Peligrosos*. Bogotá: Panamericana Formas e Impresos.
- PROGRAMA INTERINSTITUCIONAL DE GESTIÓN RACIONAL DE LOS PRODUCTOS QUÍMICOS (IOMC) (2013). *Guía para la Elaboración de Estrategias Nacionales de Gestión de Residuos*. Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente.
- REPÚBLICA DE COLOMBIA (2011). *Guía para el Adecuado Manejo de los Residuos Sólidos y Peligrosos*. Aluna Consultores.

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA SOBRE GASES EFECTO INVERNADERO

- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (2006). *ISO 14064, Verificación y Contabilización de Gases de Efecto Invernadero*. ISO.
- PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL MEDIO AMBIENTE (PNUMA) (2006). *Manual del Protocolo de Montreal relativo a las sustancias que agotan la Capa de Ozono*. Kenya: UNON.
- Stavro Tirado, X. I. (2007). *Implementación del Protocolo de Montreal en Colombia*. Antioquia.

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA SOBRE GESTIÓN DE EMISIÓN DE SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO

- GREENHOUSE GAS PROTOCOL (s.f.). [en línea] Recuperado el 20 de agosto de 2014, de <http://www.ghgprotocol.org/>
- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (2006). *ISO 14064, Verificación y Contabilización de Gases de Efecto Invernadero*. ISO.
- INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION (2006). *ISO 14064-1: Greenhouse gases. Part 1: Specification with guidance at the organization level for quantification and reporting of greenhouse gas emissions and removals*. ISO.
- INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO (s.f.). *Plan Regional Integral de Cambio Climático - PRICC* [en línea] Recuperado el 21 de agosto de 2014, de <http://www.fopae.gov.co/pricc>

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA SOBRE INDICADORES DE DESARROLLO SOSTENIBLE PARA LOS DESTINOS TURÍSTICOS

- ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO (2005). *Indicadores de desarrollo sostenible para los destinos turísticos. Guía práctica*. OMT.

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA SOBRE NORMATIVIDAD VIGENTE

Turismo

- ASOCIACIÓN DE ESTADOS DEL CARIBE (s.f.). *Centro de Documentos: Áreas Focales*. [en línea] Recuperado el 20 de agosto de 2014, de <http://www.acs-aec.org/index.php?q=es/recursos/documentos/areasfocales>

- BIBLIOTECA CF+S (s.f.). *Ciudades para un futuro más sostenible* [en línea]. Recuperado el 6 de febrero de 2014, de <http://habitat.aq.upm.es/>.
- BOLETÍN TURÍSTICO (s.f.). *Diccionario de Términos Turísticos* [en línea]. Recuperado el 14 de enero de 2013, de <http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo>.
- GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL (01 de noviembre de 2013). *Global Sustainable Tourism Council Criteria for Destinations* [en línea]. Recuperado el 14 de marzo de 2014, de <http://www.gstcouncil.org/sustainable-tourism-gstc-criteria/criteria-for-destinations.html>.
- MINISTERIO DE COMERCIO EXTERIOR Y TURISMO (s.f.). *Perú* [en línea]. Recuperado el 14 de enero de 2014, de <http://www.mincetur.gob.pe/newweb/>.
- MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO (s.f.). *Normatividad Turismo* [en línea]. Recuperado el septiembre de 2014, de <http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=13311>.
- MINISTERIO DE TURISMO: Presidencia de la Nación (13 de Febrero de 2012). *Tesaurus Turístico Argentino* [en línea]. Recuperado el 18 de noviembre de 2013, de [http://www.cienanosdeturismo.gov.ar/uploads/Tesaurus%20Tur%20C3%ADstico%20Argentino%20\(pdf\).pdf](http://www.cienanosdeturismo.gov.ar/uploads/Tesaurus%20Tur%20C3%ADstico%20Argentino%20(pdf).pdf).
- SECRETARÍA DE TURISMO (s.f.). *Ciudad de México* [en línea]. Recuperado el 25 de abril de 2014, de <http://www.mexicocity.gob.mx/>.
- SELLO DE CALIDAD TURÍSTICA. (10 de Agosto de 2011) *Normas y Documentos* [en línea]. Recuperado el 13 de agosto de 2014, de <http://www.calidadturistica.cl/lacertificacion/normas-y-documentos/>.
- TURISMO SOSTENIBLE (s.f.). *Certificación para la Sostenibilidad Turística* [en línea]. Recuperado el 04 de diciembre de 2013, de <http://www.turismo-sostenible.co.cr/index.php?lang=es>.
- UNITED NATIONS WORLD TOURISM ORGANIZATION (UNWTO) (s.f.). *Publications and Documentation. Elibrary Presentation* [en línea]. Recuperado el 11 de abril de 2014, de <http://publications.unwto.org/node/29986>.

Ambiental

- CENTRO DE INFORMACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (s.f.). *Medio Ambiente* [en línea]. Recuperado el 30 de septiembre de 2013, de <http://www.cinu.mx/temas/medio-ambiente/>.
- EARTH CHECK (s.f.) [en línea]. Recuperado el 05 de octubre de 2012, de <http://www.earthcheck.org/about-us.aspx>.
- INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN DE RECURSOS BIOLÓGICOS ALEXANDER VON HUMBOLDT COLOMBIA (s.f.). *Investigación en biodiversidad y servicios ecosistémicos*

para la toma de decisiones [en línea]. Recuperado el 01 de agosto de 2014, de <http://www.humboldt.org.co/>.

- RAINFOREST ALLIANCE (s.f.). *Publicaciones* [en línea]. Recuperado el 28 de marzo de 2012, de <http://www.rainforest-alliance.org/es/publications>.

Cultural

- MINISTERIO DE CULTURA (s.f.). *Documentos y Normatividad* [en línea]. Recuperado el 12 de enero de 2012, de <http://www.mincultura.gov.co/documentos-y-normatividad/Paginas/default.aspx>.
- MINISTERIO DE SALUD (s.f.). *Normativa: acuerdos* [en línea]. Recuperado el 10 de mayo de 2013, de <http://www.minsalud.gov.co/Paginas/Normatividad.aspx>.
- ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (2005). *Convenio N° 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes* [en línea]. Recuperado el 14 de febrero de 2011, de http://www.oit.org.pe/WDMS/bib/publ/libros/convenio_169_espanol-quechua.pdf.
- TRABAJO, O. I. (s.f.). *Normas del Trabajo* [en línea]. Recuperado el 17 de junio de 2014, de <http://www.ilo.org/global/standards/lang--es/index.htm>.
- WORLD FAIR TRADE ORGANIZATION (s.f.) [en línea]. Recuperado el 26 de abril de 2011, de http://www.wfto.com/index.php?option=com_frontpage&Itemid=1.

Económico

- MINISTERIO DE MINAS Y ENERGÍA (s.f.). *República de Colombia* [en línea]. Recuperado el 04 de enero de 2012, de http://www.minminas.gov.co/minminas/kernel/usuario_externo_normatividad/index.jsp.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO INDUSTRIAL (2003). *Una vía para salir de la pobreza: Desarrollo de la capacidad empresarial de la población rural y de las mujeres* [en línea]. Recuperado el 02 de marzo de 2011, de http://www.unido.org/fileadmin/user_media/Publications/Pub_free/Una_via_para_salir_de_la_pobreza.pdf.
- SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (s.f.). *Desarrollo Económico, Industria y Turismo* [en línea]. Recuperado el 11 de noviembre de 2012, de <http://desarrolloeconomico.gov.co/publicaciones-oficiales/normograma-del-sector>.

Calidad

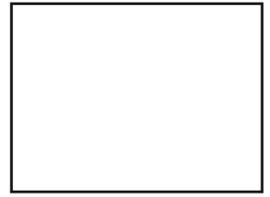
- BSI GROUP (s.f.). *BS 8901:2009* [en línea]. Recuperado el 13 de julio de 2011, de <http://shop.bsigroup.com/en/ProductDetail/?pid=000000000030196056>.
- CONSEJO COLOMBIANO DE CONSTRUCCIÓN SOSTENIBLE (CCCS) (s.f.). *Construcción Sostenible* [en línea]. Recuperado el 07 de diciembre de 2012, de <http://www.cccs.org.co/construccion-sostenible/que-es>.
- ISO. (s.f.). *Standards catalogue* [en línea]. Recuperado el 13 de junio de 2011, de http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc.htm.
- MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO (04 de julio de 2011). *Normas Técnicas Sectoriales*. [en línea] Recuperado el 12 de septiembre de 2011, de <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=16197>.

BIBLIOGRAFÍA

- Congreso de Colombia. *Ley 21 de 1991*. Bogotá: Diario Oficial, 1991.
- Congreso de Colombia. *Ley 70 de 1993*. Bogotá: Diario Oficial, 1993.
- Congreso de Colombia. *Ley 1185 de 2008*. Bogotá: Diario Oficial, 2008.
- Congreso de Colombia. *Ley 1450 de 2011*. Bogotá: Diario Oficial, 2011.
- Fair Trade International (2011). *Fairtrade Glossary*.
- García, G.; Rozo, E.; Sancho, A. (2007), *Comparativa de indicadores de sostenibilidad para destinos desarrollados, en desarrollo y con poblaciones vulnerables*. Bogotá.
- Greenpeace (2007). *Guía de control de ahorro de energía*. México.
- ICONTEC (2004). *NTC ISO 14001*, Bogotá.
- ICONTEC (2013). *NTC ISO 14025*, Bogotá.
- Instituto Alexander Von Humboldt (2002). *Glosario de Términos sobre Biodiversidad*. Bogotá.
- Michelsen, A. *Decreto Ley 2811 de 1974*. Bogotá: Diario Oficial, 1974.
- Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. *Decreto 4741 de 2005*. Bogotá: Diario Oficial, 2005.
- Ministro de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. *Decreto 2372 de 2010*. Bogotá: Diario Oficial, 2010.
- Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. *Tesaurus Ambiental para Colombia*, Bogotá: s.e, s.f.
- Ministerio de Cultura, Dirección de Patrimonio. *Política para el conocimiento, la salvaguardia y el fomento de la alimentación y las cocinas tradicionales de Colombia*. Bogotá: s.e, 2006.
- Ministerio de Desarrollo Económico. *Ley 300 de 1996, Ley General de Turismo*. Bogotá: Diario Oficial, 1996
- Ministerio de Salud. *Resolución final número 2810 de 1986*. Bogotá: s.e., 1986.
- Moreno, L. (2008). *Diccionario de voces culinarias*, Bogotá.
- República de Colombia, Gobierno Nacional (1997). *Ley 397 de 1997*. Bogotá.
- Ochoa, F; Duque, R.; Rozo, E.; Obando, J. y Villada, I. (2010). *Enfoque metodológico para la formulación de un sistema de gestión para la sostenibilidad en destinos turísticos*. Bogotá.
- ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO INDUSTRIAL (2003). *Desarrollo de la capacidad empresarial de la población rural y de las mujeres*. Austria.
- Rainforest Alliance (s.f.). *Buenas Prácticas para Turismo Sostenible*. Ecuador.

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 001-1 (Primera actualización)

- Sancho, A.; García, G.; Rozo, E. (2007). *Comparativa de indicadores de sostenibilidad para destinos desarrollados, en desarrollo y con poblaciones vulnerables*. Bogotá.
- Sistema Nacional de Información Cultural.
- S.F. http://www.cne.cl/fuentes_energeticas/e_renovables/geotermica.php.
- Valencia Cano, J. (s.f.). *Diccionario Turístico, Boletín Turístico de Jorge Valencia*, Bogotá.
- UNESCO, (2003). *Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial*, París.



Universidad
Externado
de Colombia
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS