

NORMA TÉCNICA NTS-TS SECTORIAL COLOMBIANA 002

2014-11-05

ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD



E: LODGING AND ACCOMODATION FACILITIES
SUSTAINABILITY REQUIREMENTS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: Establecimientos de alojamiento y hospedaje;
sostenibilidad; aspectos ambientales,
socioculturales y económicos; desarrollo
sostenible del turismo

Universidad
Externado
de Colombia

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

I.C.S.: 03.200

ISBN 978-958-772-342-7

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. 00571 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) y 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 prestadores de servicios turísticos, integrado por representantes de la industria turística y hotelera, 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 5 de noviembre de 2014.

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

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 212 Sostenibilidad para prestadores de servicios turísticos.

AB ORIGEN CONSULTORÍAS AMBIENTALES	CENTRO NACIONAL DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA –
ACODRÉS	CNPML –
ACOLTÉS	CLÚSTER TURISMO CANDELARIA
ACONOCER	COLAMÉRCA
ANANDAMAYI	COLEGIO MAYOR DE ANTIOQUIA
ANYDO CONSULTORES	COLOMBIA AUTHENTICA TRIPS
AR HOTEL SALITRE	COMPENSAR
AR HOTELES SAS	CONSOLUCIÓN ASESORES
ARIS OPERADORA TURÍSTICA	CONSULTORES HOTELES
ARIZONA	COORDINADOR DE CALIDAD
ARMENIA HOTEL SA	CORFERIAS
ASACAN	CORPORACIÓN DE TURISMO CARTAGENA DE INDIAS
ASESORÍAS Y OPERACIONES	CORPORACIÓN DE TURISMO DE PAIPA
ASSER S.A.S	CORPORACIÓN TECNOLÓGICA DE BOGOTÁ
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE AGENCIAS DE VIAJE Y	COTECNA
TURISMO – ANATO –	COTELCO CAPÍTULO ANTIOQUIA
ASOCIACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS DEL GOLFO	COTELCO CAPÍTULO BOGOTÁ SUB CUNDINAMARCA
DE MORROSQUILLO – ASETURGM –	COTELCO CAPÍTULO QUINDÍO
ASOCIACIÓN HOSTALES DE MEDELLÍN	COTELCO CAPÍTULO TOLIMA
ASOCIACIÓN HOTELERA Y TURÍSTICA DE COLOMBIA –	COTELCO CAPÍTULO VALLE DEL CAUCA
COTELCO –	CUMBIA INSPIRACIÓN
AVIATUR	DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO NACIONAL DE
BELINUS LTDA.	ESTADÍSTICA – DANE-
BOGOTÁ BUREAU	ECODESTINOS
CABAÑAS LOS ARREBOLES	EL CADUCEO RESERVA NATURAL
CÁMARA DE COMERCIO ARMENIA	EL GOLFO BUCEO Y VERANO
CASA CAMPESTRE EL RETORNO	ESCUELA COLOMBIANA DE HOTELERÍA Y TURISMO
CASA CAMPESTRE SIÓN	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y MERCADOTECNIA
CASA JARDÍN ZEN	DEL QUINDÍO
CASA LA HABANA	FINCA EL COFRE
CENTRAL HOUSE HOTEL	FINCA HOTEL CARMEN DEL PINAR
	FINCA HOTEL LA TATA

FINCA HOTEL TUMBAGA
FINCA SAN DIEGO
FINCA SANTA HELENA
FINCA TURÍSTICA LA HOLANDA
FUNDACIÓN CARHUE
FUNDACIÓN ESCUELA TALLER DE BOGOTÁ
FUNDACIÓN SONRISA DE VIDA
FUNDACIÓN TURISMO DESARROLLO
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS LIBERTADORES
GCR REPRESENTACIONES TURÍSTICAS
GRUPO 7 TURISMO ESTRATÉGICO
GUÍA DE TURISMO
HOSPEDERÍA DURUELO
HOSTAL CALAMAR
HOSTAL COMFENALCO
HOSTAL DE LA CAZIHITA
HOSTAL FÁTIMA
HOSTAL SUE
HOSTAL SUE LA CANDELARIA
HOSTAL VERANERAS
HOTEL AQUARELLE
HOTEL ASTURIA REAL
HOTEL AV. JIMENEZ
HOTEL BLUE HOUSE
HOTEL BOLÍVAR PLAZA
HOTEL BRISAS DEL OASIS
HOTEL CAMPESTRE LOS ARRAYANES
HOTEL CAPILLA DEL MAR
HOTEL CAPITAL
HOTEL CASA AURA MARÍA
HOTEL CASA DEL YARO
HOTEL CASA INÉS
HOTEL CONFORT 80
HOTEL DANN CARLTON BOGOTÁ
HOTEL DE LA ÓPERA
HOTEL DE LA VILLE
HOTEL DEL PINAR
HOTEL ECO STAR
HOTEL ESTELAR BLUE
HOTEL FONTIBÓN
HOTEL GHL HAMILTON
HOTEL GRAND HOUSE
HOTEL GUADAIRA RESORT
HOTEL HACIENDA COMBIA
HOTEL HOLIDAY INN BOGOTÁ
HOTEL LAGOMAR COMPENSAR
HOTEL MUISCA
HOTEL NUTIBARA
HOTEL PLATINUM SUITE
HOTEL PORTÓN MEDELLÍN
HOTEL REAL DE LA T
HOTEL RÍO PIEDRAS JERICÓ
HOTEL SANTA MÓNICA
HOTEL SOFITEL BOGOTÁ VICTORIA R.
HOTELERA
HOTELES BOGOTÁ PLAZA S.A.
HOTELES ESTELAR
HOTELES NAVI LTDA.
KSI
HOTELES VÍA SAN DIEGO
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DE
ANTIOQUIA

Además de las anteriores, en Consulta Pública, el Proyecto se puso a consideración de 6.179 prestadores de servicios turísticos.

IRCC LTDA
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ITA BUGA
INSTITUCIÓN COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y
CERTIFICACIÓN – ICONTEC –
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO
NOVELTY SUITES S.A.
MAVAT – DDSS
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO
SOSTENIBLE
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
MS CONSULTORES
OFICINA DE REPRESENTACIONES TURÍSTICAS UN
MUNDO POR DESCUBRIR
OMNITOURS COLOMBIA LTDA.
OXO HOTEL
PARCE PROMOTORES DE AVENTURA Y RUTAS POR
COLOMBIA
PARQUE ARVÍ
PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
PILAR SULTA TRADUCCIÓN TURISMO
POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
POSADAS HOUSE HOTEL
PRESTADORA DE SERVICIOS TURÍSTICOS
PROFESIONAL UNIVERSITARIO
RANCHO CALIFORNIA
RAÚL BARRERA Y ASOCIADOS
REPRESENTACIONES TURÍSTICAS UN MUNDO POR
DESCUBRIR
SEMINARIOS ANDINOS
SERCONATURAL
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE – SENA –
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE –SENA –
GIRARDOT
SIETE TURISMO ESTRATÉGICO
SOCIEDAD HOTELERA TEQUENDAMA S.A.
SOCIETE GENERALE DE SURVEILLANCE –SGS –
COLOMBIA
SWISS HOSTAL MARTINIK
TACARCUNA LODGE CAPURGANÁ Y PLAYA DE ORO
LODGE EN BAHÍA SOLANO
TEL
TERMALES DE SANTA MÓNICA
TRANSPORTE ALIANZA
TRAVELERS
TRIBU NETWORK / GUÍA DE NEXURA TURISMO
TURISMO EL MUELLE
TURISMO EVENTOS Y NEGOCIOS S.A.S
UNIDAD SECTORIAL DE NORMALIZACIÓN TURISMO
SOSTENIBLE
UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
UNIVERSIDAD JAVERIANA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE
COLOMBIA
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS.

CONTENIDO

	Página
0. GENERALIDADES	3
1. OBJETO Y ALCANCE	3
2. DEFINICIONES	3
3. GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD.....	9
3.1 Autoridad y responsabilidad	9
3.2 Requisitos legales	9
3.3 Política de sostenibilidad.....	9
3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos	10
3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad.....	10
3.6 Información y sensibilización.....	10
3.7 Documentación y registros	10
3.8 Preparación y respuesta ante emergencias	11
3.9 Mejora continua	11
4. REQUISITOS AMBIENTALES	11
4.1 Protección de la biodiversidad	11
4.1.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	11
4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible.....	12
4.1.3 Gestión del agua	12
4.1.4 Gestión de energía	13
4.1.5 Uso y manejo de productos químicos.....	13
4.1.6 Gestión y manejo de residuos	14
4.1.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	14
4.1.8 Material impreso.....	15
4.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI).....	15
4.1.10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO). 15	15

5. REQUISITOS SOCIOCULTURALES.....	16
5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	16
5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales.....	17
5.3 Apoyo a las comunidades.....	18
6. REQUISITOS ECONÓMICOS	18
6.1 Contratación y generación de empleo	18
6.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades	18
6.3 Compras	19
6.4 Calidad y satisfacción del cliente.....	19
7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA	19
ANEXO A (Informativo).....	20
ANEXO B (Informativo).....	22
ANEXO C FUENTES DE EMISIÓN QUE GENERAN GEI	23
ANEXO D EJEMPLO PARA ESTIMAR LAS FUENTES DE EMISIÓN QUE GENERAN GEI	24
ANEXO E FACTORES DE EMISIÓN Y CÁLCULO DE EMISIONES	25
ANEXO F (Informativo).....	25
ANEXO G RECOMENDACIONES SOBRE SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO (SAO)	25
ANEXO H EJEMPLO EQUIPOS DE REFRIGERACIÓN Y CLIMATIZACIÓN	26
BIBLIOGRAFÍA.....	27

0. GENERALIDADES

Este instrumento promueve la adopción de un enfoque basado en normas de producto, para permitirle al establecimiento de alojamiento y hospedaje (en adelante EAH) que demuestre, de manera permanente, que cumple con los requisitos acá establecidos.

Cuando uno o varios requisitos de esta Norma Técnica Sectorial (en adelante NTS) no se puedan aplicar debido a la naturaleza del establecimiento de alojamiento y hospedaje, se deberá justificar técnicamente su exclusión.

1. OBJETO Y ALCANCE

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

2. DEFINICIONES

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

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

2.2 Adelantar acciones. Establecer y ejecutar actividades coordinadas tendientes a alcanzar objetivos deseados o propuestos. Gestión o ejecución que se desarrolla en torno a una actividad.

2.3 Aspectos. Elementos derivados o asociados a las actividades, productos o servicios del establecimiento de alojamiento y hospedaje que interactúan con el entorno. Pueden ser ambientales (por ejemplo: consumo de agua y energía, emisión de partículas, vertimientos, generación de residuos, generación de ruido, entre otros), socioculturales (por ejemplo: participación de los actores locales, intervención en el patrimonio material e inmaterial, cambios en prácticas culturales, entre otros) o económicos (por ejemplo: generación de empleo, creación de empresas, participación local, desarrollo empresarial, entre otros).

2.4 Base local. Aquellas personas naturales o jurídicas que han nacido en el destino o que se han establecido en el destino por al menos cinco años, con nacionalidad colombiana.

2.5 Bienes de interés cultural, BIC. Bienes materiales que las autoridades competentes han declarado como monumentos, áreas de conservación histórica, arqueológica, o arquitectónica, conjuntos históricos, u otras denominaciones que con anterioridad a la promulgación de la Ley 1185 de 2008 hayan sido objeto de la declaratoria por parte de las autoridades competentes o hayan sido incorporados a los planes de ordenamiento

territorial. Los BIC pueden ser de los ámbitos nacional, departamental, distrital, municipal, de los territorios indígenas o de las comunidades negras de que trata la Ley 70 de 1993.

Adicionalmente cualquier bien mueble o inmueble que tenga la característica de representar sentidos de identidad para los colombianos y que por lo tanto haga parte del patrimonio cultural de la Nación, puede ser declarado bien de interés cultural.

NOTA 1. Tomado de la Ley 1185 de 2008 del Congreso de la República de Colombia.

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

NOTA 2. Tomado y adaptado de *Rainforest Alliance*, Buenas Prácticas para Turismo Sostenible.

2.7 Capacitación. Hace parte de la formación y busca mejorar las habilidades, destrezas y saberes de las personas.

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

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

2.10 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.

2.11 Cuantificable. Que se pueda medir y expresar numéricamente.

2.12 Desarrollo sostenible. Es aquel que conduce al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de la vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades.

NOTA 3. Tomado del Artículo 3 de la Ley 99 de 1993 del Congreso de la República de Colombia.

2.13 Destino. Área geográfica con vocación turística que se caracteriza por ofrecer atractivos, facilidades y servicios turísticos al visitante o turista.

2.14 Declaratorias especiales. Aquellas emitidas por el Ministerio de Cultura, previo concepto favorable del Consejo Nacional de Patrimonio Cultural; que son objeto de planes especiales de manejo y protección, bajo los cuales se establecen las acciones necesarias

con el objetivo de garantizar la protección, conservación y sostenibilidad de los BIC o de los bienes que sean declarados como tales.

NOTA 4. Tomado de la Ley 1185 de 2008 del Congreso de la República de Colombia.

2.15 Documento. Información y su medio de soporte.

NOTA 5. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico, electrónico, fotografía o muestras patrón o una combinación de éstas.

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

NOTA 6. Adaptada del Glosario de Términos sobre Biodiversidad, 2002, Instituto Alexander von Humboldt.

2.17 Especie arbustiva. Especies vegetales no leñosas de una altura entre uno y cinco metros.

2.18 Especie arbórea. Especies vegetales leñosas de gran tamaño con tronco y copa claramente diferenciados.

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

NOTA 7. Tomado de la Ley 300 de 1996 del Congreso de la República de Colombia.

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

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

NOTA 8. La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.

2.22 Explotación laboral infantil. Consiste en toda actividad física o mental, remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios, realizada en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica por personas menores de 18 años de edad. También, se define como aquel realizado por un niño, niña o adolescente que no alcance la edad mínima especificada para el tipo de trabajo de que se trate, según determine la legislación nacional o las normas internacionalmente aceptadas, y que por consiguiente, impida la educación y el pleno desarrollo del niño; o aquel que se ajuste a la definición trabajo peligroso; o aquel que se incluya dentro de las peores formas de trabajo infantil

NOTA 9. Tomado de Lineamientos Técnicos para el Programa Especializado de Atención a: Niños, Niñas y Adolescentes Vinculados a Peores Formas de Trabajo Infantil con Sus Derechos Amenazados, Inobservados o Vulnerados, 2010, del Ministerio de la Protección Social y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

2.23 Fuentes renovables. Son consideradas como fuentes de energía inagotables, y con la peculiaridad de ser energías limpias, con las siguientes características: suponen un nulo o escaso impacto ambiental, su utilización no tiene riesgos potenciales añadidos, indirectamente suponen un enriquecimiento de los recursos naturales y son una alternativa a las fuentes de energía convencionales, pudiendo sustituirlas paulatinamente, por ejemplo: energía solar, eólica, geotérmica, maremotriz, entre otras.

NOTA 10. Tomado de Energías renovables, 2010, de la Unidad de Planeación Minero Energética.

2.24 Gases efecto invernadero. Los gases 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 emitidos por la superficie de la tierra, la atmósfera y las nubes. Esta propiedad produce el efecto invernadero. El Inventario Nacional de Gases Efecto Invernadero y todas las decisiones políticas se basa principalmente en los seis gases del Protocolo de Kyoto: dióxido de carbono (CO₂), óxido nitroso (N₂O), metano (CH₄), hexafluoruro de azufre (SF₆), hidrofluorocarbonos (HFC) y perfluorocarbonos (PCF).

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

NOTA 11. Tomado de la Ley 300 General de Turismo de 1996 del Congreso de la República de Colombia.

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

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

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

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

2.30 Información documentada. Aquellos contenidos que evidencien acciones o procesos de una organización.

NOTA 12. Pueden encontrarse en cualquier tipo de formato y haber sido suministrada por cualquier fuente.

2.31 Manera responsable. Acción o conjunto de acciones comprometidas a mejorar, conservar, salvaguardar, desarrollar y contribuir al desarrollo sociocultural, ambiental y económico.

2.32 Medios visibles. Instrumentos que sirven de prueba, ya sea en físico o electrónico y que sean evidentes.

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

NOTA 13. Adaptada de la ISO 9000.

2.34 Papel con criterios de sostenibilidad. Aquel proveniente de fibras de madera, de plantaciones forestales manejadas bajo algún esquema ambiental reconocido como de gestión forestal sostenible o papeles de fibras recicladas. Cualquiera de las opciones seleccionadas debe garantizar que no se utilizaron productos químicos en su tratamiento, restringidos por la normatividad legal vigente

NOTA 14. Adaptada del proyecto Norma Técnica Colombiana NTC- 5133.

2.35 Patrimonio cultural. El patrimonio cultural de la Nación está constituido por 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, filmico, 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 15. Tomado de la Ley 1185 de 2008, del Congreso de la República de Colombia.

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

NOTA 16. Adaptada de Población Vulnerable: Derechos y Acciones Afirmativas, 2010, de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, Dirección de Estudios Socioeconómicos y Regulatorios.

2.37 Política de sostenibilidad. Declaración realizada por el establecimiento de alojamiento y hospedaje, 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 17. Adaptada de la norma NTC-ISO 14001:2004.

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

NOTA 18. Los procedimientos pueden estar documentados o no.

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

2.40 Productos químicos. Unión de elementos o compuestos químicos naturales o sintetizadas por el hombre.

NOTA 19. Tomado del Tesoro Ambiental para Colombia del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

2.41 Proveedor. Persona o empresa que ha sido contratada para abastecer insumos, productos o servicios en la realización de las actividades del establecimiento de alojamiento y hospedaje.

2.42 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.

2.43 Registro. Tipo de documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desempeñadas.

NOTA 20. El registro puede estar en cualquier tipo de medio.

2.44 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 o la normatividad vigente así lo estipulan.

NOTA 21. Tomado del Decreto 4741 de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

2.45 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 22. Tomado del Decreto 4741 de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

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

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

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

3. GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

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

3.1 Autoridad y responsabilidad

El EAH debe:

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

3.2 Requisitos legales

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

NOTA 24. Adelantar, cuando se requiera, el respectivo proceso de consulta previa en cumplimiento de lo establecido en el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ratificado por la Ley 21 de 1991 y la Ley 70 de 1993.

3.3 Política de sostenibilidad

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

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

- c. Esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes.

3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos

El EAH debe:

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

3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad

El EAH debe:

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

3.6 Información y sensibilización

El EAH debe:

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

3.7 Documentación y registros

El EAH debe:

- a. Contar como mínimo con los procedimientos documentados para los siguientes numerales:
 - 3.2 Identificación y actualización de requisitos legales;
 - 3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos;

- 3.9 Mejora continua.

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

NOTA 25. Esta información debe estar claramente identificada, disponible y legible, en cualquier formato o tipo de medio.

3.8 Preparación y respuesta ante emergencias

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

3.9 Mejora continua

El EAH debe:

- a. Realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad;

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

4. REQUISITOS AMBIENTALES

4.1 Protección de la biodiversidad

4.1.1 Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna

El EAH debe:

- a. Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna;

- b. Adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural;

- c. Evitar la colección, comercialización y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes;
- d. Evitar comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley.

4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible

El EAH debe:

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

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

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

4.1.3 Gestión del agua

El EAH debe:

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

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

4.1.4 Gestión de energía

El EAH debe:

- a. Adelantar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación;
- b. Registrar y monitorear periódicamente el consumo de energía;
- c. Desarrollar actividades periódicas de mantenimiento preventivo, para el uso eficiente de la energía;
- d. Adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía;
- e. Adelantar acciones para promover el uso de iluminación y ventilación naturales, sin comprometer las condiciones de calidad del servicio para los clientes, huéspedes;
- f. Promover el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.

4.1.5 Uso y manejo de productos químicos

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

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

- d. Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información: composición del producto e instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos;
- e. Evitar el uso y vertimiento de sustancias tóxicas contaminantes.

NOTA 27. Ver Anexo A, bibliografía recomendada.

4.1.6 Gestión y manejo de residuos

4.1.6.1 Manejo de residuos sólidos

El EAH debe:

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

NOTA 28. Ver Anexo A, bibliografía recomendada.

4.1.6.2 Manejo de residuos peligrosos

El EAH debe:

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

NOTA 29. Ver Anexo A, bibliografía recomendada.

4.1.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual

El EAH debe:

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

- c. Cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.

4.1.8 Material impreso

El EAH debe:

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

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

4.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)

El EAH debe:

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

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

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

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

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

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

El EAH debe:

- a. Llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante;
- b. Garantizar que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible, en donde se indiquen claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta;

- c. Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, según especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a la atmósfera;
- d. Llevar un registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y uso del refrigerante retirado;
- e. Mantener a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO, la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta;
- f. Verificar que en el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado de uso comercial e industrial, se cumplan las normas de seguridad industrial y salud en el trabajo vigentes;
- g. Garantizar la gestión ambientalmente adecuada de las SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos.

NOTA 35. Ver Anexo A, bibliografía recomendada.

NOTA 36. Ver Anexo informativo F.

NOTA 37. Ver Anexos G y H.

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

5. REQUISITOS SOCIOCULTURALES

5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural

El EAH debe:

- a. Informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia;
- b. Participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural dentro del destino donde opere;
- c. Cuando utilice en su material publicitario o en su decoración manifestaciones culturales producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, usarlas de manera responsable para que no se afecte negativamente el patrimonio cultural;

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

5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales

El EAH debe:

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

5.3 Apoyo a las comunidades

El EAH debe:

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

NOTA 39. Ver definición 2.36 de poblaciones vulnerables.

6. REQUISITOS ECONÓMICOS

6.1 Contratación y generación de empleo

El EAH debe:

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

6.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades

El EAH debe:

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

- b. Adelantar acciones de capacitación que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino donde opera.

6.3 Compras

El EAH debe:

- a. Promover acciones para la compra y el consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por la población local en los destinos donde opera.

Se recomienda a los EAH:

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

6.4 Calidad y satisfacción del cliente

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

NOTA 40. Se recomienda tener en cuenta que la aplicación de los criterios de esta norma no deben ir en detrimento de la calidad y la operación del EAH.

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

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

**ANEXO A
(Informativo)**

VER NORMATIVIDAD VIGENTE:

Turismo

<http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=13311>

Ambiental

<http://www.minambiente.gov.co/descarga/descarga.aspx>

<http://www.minambiente.gov.co/tesauro/naveg.htm>

<http://www.cinu.mx/temas/medio-ambiente/>

<http://www.transformacionsostenible.com.co/uploads/portafolio-2013.pdf>

<http://www.humboldt.org.co/>

Cultural

<http://www.mincultura.gov.co/documentos-y-normatividad/Paginas/default.aspx>

<http://www.minsalud.gov.co/Paginas/Normatividad.aspx>

<http://www.ilo.org/global/standards/lang--es/index.htm>

Económico

http://www.minminas.gov.co/minminas/kernel/usuario_externo_normatividad/index.jsp

<http://desarrolloeconomico.gov.co/publicaciones-oficiales/normograma-del-sector>

Calidad

http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc.htm

<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=16197>

SOBRE PRODUCTOS QUÍMICOS, MANEJO DE RESIDUOS Y RESIDUOS PELIGROSOS:

[Http://www.envigado.gov.co/secretarias/secretariademedioambienteydesarrollorural/documentos/publicaciones/guia_residuos.pdf](http://www.envigado.gov.co/secretarias/secretariademedioambienteydesarrollorural/documentos/publicaciones/guia_residuos.pdf)

<http://www.unep.org/ietc/portals/136/publications/waste%20management/unep%20nwms%20spanish%20screen.pdf>

https://www.crq.gov.co/documentos/residuos_peligrosos/nueva%20cartilla%20de%20res pel.pdf

<https://www.mintransporte.gov.co/documentos.php?id=5>

<http://www.minambiente.gov.co/descarga/descarga.aspx>

<http://www.ideam.es/publicaciones/articulos>

SOBRE GASES EFECTO INVERNADERO Y GESTIÓN DE EMISIÓN DE SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO:

http://www.minambiente.gov.co/documentos/manual_servidores_publicos_aduanas.pdf

http://www.minambiente.gov.co/documentos/cartilla_mantenimiento_refrigeracion_aire.pdf

http://www.iso.org/iso/catalogue_detail?csnumber=38381

http://ozone.unep.org/new_site/sp/montreal_protocol.php

<http://certificados.sena.edu.co/claborales/default.asp#resultado>

<http://www.ghgprotocol.org/standards>

SOBRE GESTIÓN DEL AGUA:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/index.jsp>

<https://www.indumil.gov.co/normatividades/normograma/111>

SOBRE PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA:

http://www.fopae.gov.co/portal/page/portal/fopae_v2/legislacion

**ANEXO B
(Informativo)**

EJEMPLOS DE ASPECTOS E IMPACTOS

DIMENSIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD	ASPECTO	IMPACTO	TIPO
Ambiental	Gestión del agua	Incremento del consumo de agua en temporada alta.	Negativo
	Gestión de la energía	Control sobre el consumo de energía.	Positivo
	Biodiversidad	Aumento de quejas y denuncias sobre temas medioambientales, causados por el uso turístico de los recursos naturales del territorio.	Negativo
	Manejo de residuos	Disposición adecuada de los residuos.	Positivo
Sociocultural	Explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESNNA)	Incumplimiento de la legislación legal vigente.	Negativo
	Identidad	Reafirma la identidad e incentiva el rescate de las tradiciones.	Positivo
	Social	Disminución de la promoción de actividades folclóricas y artísticas.	Negativo
	Promoción del patrimonio cultural	Promover la conservación del patrimonio cultural.	Positivo
Económica	Compras	Sobrecostos por falta de planeación.	Negativo
	Empleo	Estimular programas de prevención del trabajo infantil.	Positivo
	Empleo	Disminución de oportunidades de trabajo para la población local por el efecto del turismo.	Negativo
	Gestión de la calidad	Buena imagen del establecimiento y confianza por parte de los clientes y huéspedes.	Positivo

**ANEXO C
(Normativo)
FUENTES DE EMISIÓN QUE GENERAN GEI**

1. Emisiones directas

A) Alcance 1: tiene que ver con emisiones de quema de combustible dentro de la instalación

- Fuentes fijas: calderas, termoeléctrica
- Fuentes móviles: flota de transporte del hotel (Por ejemplo, el gas es comprado por el hotel para los carros).

2. Emisiones indirectas

A) Alcance 2: compra a terceros - otro las produce.

Puede ser: la energía térmica (vapor), energía eléctrica (Si no es producida por el hotel).

B) Alcance 3: servicios de tercerización.

FUENTES DIRECTAS	APLICA	
	SÍ	NO
Calderas		
Hornos		
Turbinas		
Quemadores		
Calentadores		
Motores		
Termoeléctrica		
Planta eléctrica		
Gas natural		
Combustible líquido		
Incineradores		
Aire acondicionado		
Cámaras frigoríficas		
Torres de refrigeración		
Combustión de combustibles en medios de transporte		
Transporte propio		
FUENTES INDIRECTAS		
Energía eléctrica		
Energía térmica		
Residuos sólidos		
Residuos líquidos		
Transporte de empleados		
Transporte de residuos		
Transporte de mercancías y productos		

**ANEXO D
(Informativo)**

EJEMPLO PARA ESTIMAR LAS FUENTES DE EMISIÓN QUE GENERAN GEI

FUENTES DIRECTAS	CANTIDAD	FACTOR DE CONVERSIÓN	TON CO₂
Calderas			
Hornos			
Turbinas			
Quemadores			
Calentadores			
Motores			
Termoeléctrica			
Planta eléctrica			
Gas natural			
Combustible líquido			
Incineradores			
Aire acondicionado			
Cámaras frigoríficas			
Torres de refrigeración			
Combustión de combustibles en medios de transporte			
Transporte propio			
		TOTAL FUENTES DIRECTAS	

FUENTES INDIRECTAS			
Energía eléctrica			
Energía térmica			
Residuos sólidos			
Residuos líquidos			
Transporte de empleados			
Transporte de residuos			
Transporte de mercancías o productos			
		TOTAL FUENTES INDIRECTAS	

HUELLA DE CARBONO	FD + FI
--------------------------	----------------

ANEXO E

FACTORES DE EMISIÓN Y CÁLCULO DE EMISIONES

Metodología por factor de conversión

FE * FA = Emisiones

http://descubrelaenergia.fundaciondescubre.es/wp-content/blogs.dir/9/files/2013/07/Guia-practica-calcul-emisiones_rev_ES.pdf

<http://es.slideshare.net/lucholon/calculo-y-reduccion-de-la-huella-de-carbono-para-hoteles>

ANEXO F

(Informativo)

- a) Formular un plan de trabajo para la implementación de las medidas identificadas que establezca un cronograma de ejecución en el tiempo.
- b) Elaborar un reporte anual.

ANEXO G

(Informativo)

RECOMENDACIONES SOBRE SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO (SAO)

- En aquellos lugares donde existan centros de acopio o centros de regeneración de refrigerantes hacer uso de ellos. Remitirse a la Unidad Técnica de Ozono del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Al adquirir o sustituir equipos, se prefiera aquellos con sistemas de refrigeración y aire acondicionado con refrigerantes de cero potencial agotador de ozono (PAO) y bajo potencial de calentamiento global (PCG).
- Evitar el uso de equipos y productos que contengan clorofluorocarbonados (CFC) o halones como propelentes, solventes, refrigerantes o agentes de extinción.
- Consultar la siguiente información:
- Eliminación de hidroclorofluorocarbonos (HCFC)
http://www.minambiente.gov.co/documentos/5749_180610_doc Eliminacion hcfc .pdf
- Cronograma de eliminación del consumo de SAO para Colombia
- http://www.minambiente.gov.co/documentos/3955_010909_cronograma Eliminacion sao.pdf

ANEXO H

EJEMPLO EQUIPOS DE REFRIGERACIÓN Y CLIMATIZACIÓN

EQUIPO DE REFRIGERACIÓN	CANTIDAD REFRIGERANTE
Refrigerador	
Congelador	
Cámara de refrigeración	
Cámara frigorífica	
Enfriador de agua	
Bomba de calor	
Equipo de aire acondicionado	
Cuarto frío paquete	
Cuarto frío modular	
Despachador de bebidas	
Dispensador de agua	
Enfriador	
Nevera	
Máquina de hielo	
Abatidores	

BIBLIOGRAFÍA

- BSI. Specification for a sustainability management system for events. BS 8901. Inglaterra, 2009.
- CENTRO DE INFORMACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. Sitio en Internet. <http://www.cinu.mx/temas/medio-ambiente/>
- DECRETO 4741 de 2005. Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral. Bogotá, 2005.
- ISO 9000. Sistema de gestión de la calidad- Requisitos. Bogotá, 2002.
- INSTITUTO ALEXANDER VON HUMBOLDT. Glosario de Términos sobre Biodiversidad. Bogotá, 2002.
- LEY 21 de 1991. Por medio de la cual se aprueba el Convenio número 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes, adoptado por la 76ª. reunión de la Conferencia General de la O.I.T. Ginebra, 1989.
- LEY 99 de 1993. Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones. Bogotá, 1993.
- LEY 300 de 1996. Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Corporación Nacional de Turismo. Bogotá, 1996.
- LEY 1185 de 2008. Por la cual se modifica y adiciona la Ley 397 de 1997 - Ley General de Cultura - y se dictan otras disposiciones. Bogotá, 2008.
- MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. Tesoro Ambiental para Colombia.
- MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Portafolio de Bienes y Servicios Sostenibles. Colombia, 2013
- MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR. Lineamiento técnico para el programa especializado de atención a: niños, niñas y adolescentes vinculados a peores formas de trabajo infantil con sus derechos amenazados, inobservados o vulnerados. Bogotá, noviembre de 2010.
- NTC-ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso. Bogotá, 2004.

NTS-OPC 001. Operación de congresos, ferias y convenciones. Requisitos de servicio. Bogotá, 2004.

NTS TS 001-01. Destinos Turísticos de Colombia. Requisitos de Sostenibilidad. Bogotá, 2006. ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Bogotá, 2008.

NTS TS 001-02. Destinos Turísticos de Playa. Requisitos de Sostenibilidad. Bogotá, 2011.

NTS TS 002. Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Requisitos de Sostenibilidad. Bogotá, 2006.

NTS TS 005. Empresas de Transporte Automotor Especializado, Empresas Operadoras de Chivas y otros Vehículos Automotores que presten Servicio de Transporte Turístico. Requisitos de Sostenibilidad. Bogotá, 2009.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Convenio N° 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes. 2005.

PNTC 5133. Etiquetas Ambientales Tipo I. Sello Ambiental Colombiano. Criterios para Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Bogotá.

SECRETARÍA DISTRITAL DE DESARROLLO ECONÓMICO, DIRECCIÓN DE ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS Y REGULATORIOS. Población Vulnerable: Derechos y Acciones Afirmativas. Bogotá, Mayo de 2010

UNIDAD DE PLANEACIÓN MINERO ENERGÉTICA. Energías Renovables. Sitio en Internet <http://www1.upme.gov.co/index.php/servicios-de-informacion/zona-de-ninos/151-energias-renovables.html>

WORDREFERENCE. Sitio en Internet. <http://www.wordreference.com/definicion/significativo>.



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