

NORMA TÉCNICA NTS – TS SECTORIAL COLOMBIANA 003

2018-03-20



AGENCIAS DE VIAJES. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD



E: TRAVEL AGENCIES.
SUSTAINABILITY REQUIREMENTS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: Agencias de viajes; sostenibilidad; aspectos ambientales, socioculturales y económicos; desarrollo sostenible del turismo.



I.C.S.: 03.200

Diagramación e impresión por la Universidad Externado de Colombia, Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, calle 12 No. 1 - 17 este, bloque D, cuarto piso.
Tel: 00 571 341 7995 Ext. 1411, 1402.
E-mail: usnsostenibilidad@uexternado.edu.co

Prohibida su reproducción

Primera actualización

PRÓLOGO

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, cumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996, promueve la creación de Unidades Sectoriales para cada uno de los subsectores del turismo, los cuales forman parte del Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología.

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

Con el fin de atender una demanda turística cada vez más exigente y mejor informada y atender las necesidades de mejoramiento de la calidad de la oferta turística, bajo un enfoque de turismo sostenible, se ha detectado la necesidad de promover instrumentos que fomenten el uso de prácticas que permitan lograr el equilibrio entre el uso eficaz de las potencialidades estéticas, recreativas, científicas, culturales y naturales y la garantía de que se puedan proporcionar iguales o superiores beneficios a las generaciones futuras.

En este orden de ideas, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, en conjunto con la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia han unido esfuerzos para conformar la Unidad Sectorial de Normalización en turismo sostenible, tanto para destinos como para prestadores de servicios turísticos, con el fin de proponer normas que promuevan prácticas amigables para con el ambiente y las comunidades.

La misión primordial de esta Unidad Sectorial de Normalización es la elaboración, actualización y difusión de las normas técnicas en el ámbito de la sostenibilidad para la gestión de destinos turísticos de Colombia y para prestadores de servicios turísticos.

La elaboración de la presente norma fue llevada a cabo por el Comité Técnico de Sostenibilidad, integrado por representantes de las diferentes agencias de viajes, delegados del Gobierno, la academia, la Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo, usuarios y asesores que garantizaron la participación y el diseño efectivo de la norma.

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

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 de Sostenibilidad para agencias de viajes.

Adventure Colombia	Instituto Distrital de Turismo - IDT
Agencia de viajes JDRE SAS	Jupawiss Travel
Agencia de Viajes Servitravel	Loto's Eventos
Agencia de Viajes y Turismo Goldtour SAS	Manakin Nature Tours
Alianza Caribe Colombia	Mar Turismo
ALV Tours	MCR Turismo
Asociación Colombiana de Agencias de Viajes y Turismo - ANATO	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo-MinCIT
Asser SAS	Mundo Turístico
Aventure Colombia SAS	Nueva Lengua
Aviatur SA	OpEPA
Berlinastur S.A.	Organización Turística Tevitour
Bogotá Travel Guide	Panamericana de Viajes
Bookhotel S.A.S.	Planetour Travel

Brisa Tour	PyP Viajes y Turismo
Cachaco Tours	Selva Viajes y Turismo S.A.S.
Centro Nacional de Hotelería, Turismo y Alimentos	Serprotur
Círculo de Viajes Universal	Servituras
Colombia Green Travel	Tegua “Guardianes de la Naturaleza”
Colombia Oculta	Termales Aguas Calientes
CORPORACION PARA LA GESTION Y EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA AMAZONIA	Tour Vacation Travel
Divertireco Viajes y Turismo Ecológico	Transportes y Turismo Berlinas del Fonce SA
Eco Experiencias	Trip Offers
Ecodestinos	TST Travel SAS
Ecología y Territorio SAS	Tu Check In SAS
Ecoturismo Al Límite Colombia Viva	Universidad Externado de Colombia
El Alcaraván Alianzas de Turismo	Vanima Tours & Travels
Excursiones y Turismo Especializado EXYTURES SAS	Viaja por el Mundo Web
Fundación Universitaria Inpahu	Viajes Atlantic
Grupo Cartoy Diaz S.A.S.	Viajes Fiva
Instinto Extremo	Wastel Tours SAS
Instituto de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)	World Tours

Además de las anteriores, el proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas durante la Consulta Pública que se adelantó para tal fin: <https://goo.gl/nZNE92>

CONTENIDO

1. OBJETO Y ALCANCE	5
2. DEFINICIONES	5
3 GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD	9
3.1 Autoridad y responsabilidad	9
3.2 Requisitos legales	10
3.3 Política de sostenibilidad.....	10
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.....	11
3.7 Documentación y registros.....	11
3.8 Mejora continua	11
4. REQUISITOS AMBIENTALES	12
4.1 Prevención del tráfico ilícito de la biodiversidad	12
4.2 Uso eficiente del agua.....	12
4.3 Uso eficiente de la energía.....	12
4.4 Gestión de residuos	13
4.5 Uso de papel.....	13
5. REQUISITOS SOCIOCULTURALES	13
5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	13
5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales	13
5.3 Prevención de la discriminación y exclusión de las comunidades	14
6. REQUISITOS ECONÓMICOS	14
6.1 Contratación y generación de empleo	14
6.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades.....	14
7. REQUISITOS DE SEGURIDAD	14
7.1 Seguridad	14
8. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA	15
ANEXO A (Informativo)	16
ANEXO B (Informativo)	17
ANEXO C (Informativo)	18
ANEXO D (Informativo)	19

1. OBJETO Y ALCANCE

Esta norma establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales, económicos y de gestión para la sostenibilidad que son aplicables a los siguientes tipos de agencias de viajes: viajes y turismo, mayoristas y operadoras.

2. DEFINICIONES

Para los propósitos de esta norma, son aplicables las siguientes definiciones:

2.1 Acto de discriminación. El que arbitrariamente impida, obstruya o restrinja el pleno ejercicio de los derechos de las personas por razón de su raza, nacionalidad, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación.

(Ley 1752 de 2015)

2.2 Adelantar acciones. Realizar actividades que den cuenta de un proceso para el cumplimiento de un requisito.

2.3 Agencia de viajes (AV). Empresas comerciales, constituidas por personas naturales o jurídicas inscritas en el Registro Nacional de Turismo, y que, debidamente autorizadas, se dediquen profesionalmente al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios.

(Ley 300 de 1996 o Ley General de Turismo)

2.4 Agencia de viajes y turismo. Son agencias de viajes y turismo las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a vender, operar y organizar planes turísticos.

(Decreto 502 de 1997)

2.5 Agencia de viajes operadora. Son agencias de viajes operadoras las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a operar planes turísticos.

(Decreto 502 de 1997)

2.6 Agencia de viajes mayorista. Son agencias de viajes mayoristas las empresas comerciales, debidamente constituidas por personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente a programar y organizar planes turísticos.

(Decreto 502 de 1997)

2.7 Alcanzable. Que se puede lograr u obtener.

(Adaptado de la Real Academia Española)

2.8 Aspectos. Elementos derivados o asociados a las actividades, productos o servicios de la agencia de viajes que interactúan con el entorno. Pueden ser ambientales (por ejemplo: consumo de agua y energía, generación de residuos, entre otros), socioculturales (por ejemplo: participación de los actores locales, promoción del patrimonio material e inmaterial,

prácticas culturales, entre otros) o económicos (por ejemplo: empleo, participación local, desarrollo empresarial, entre otros).

2.9 Autoridad. Poder con que se cuenta o que se ha recibido por delegación.

(NTCGP 1000)

2.10 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.

(Tomado de la Ley 1185 de 2008 del Congreso de la República de Colombia)

2.11 Biodiversidad. La 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.

Fuente: Política Nacional para la Gestión Integral de la Biodiversidad y sus Servicios Ecosistémicos

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

2.13 Cliente. Persona natural o jurídica que recibe un servicio.

2.14 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.

2.15 Cuantificable. Que se puede expresar numéricamente.

2.16 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.

(Ley 397 de 1997)

2.17 Desarrollo sostenible del turismo. Equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales en el desarrollo del turismo para garantizar su sostenibilidad a largo plazo. El desarrollo sostenible del turismo incluye:

- Dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica.

- Respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar su patrimonio cultural como un todo (arquitectónico) y sus valores tradicionales y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural.
- Asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los interesados unos beneficios socioculturales bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

(Organización Mundial del Turismo - OMT, 2004)

2.18 Destino turístico. Es una unidad territorial con vocación turística delimitada espacialmente 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 con valor agregado, en la zona y por diversos grupos humanos, entre los cuales se encuentra la población residente.

(NTS TS 001-1, 2004)

2.19 Documentación. Conjunto de soportes entre los que pueden estar manuales, guías de referencia, libros de ayuda, entre otros, que soportan procedimientos y registran evidencias.

2.20 Documento. Información y su medio de soporte.

NOTA 1. El medio de soporte puede ser papel, disco magnético, óptico, electrónico, fotografía o muestras patrón o una combinación de éstas.

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

NOTA 2. La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.

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

2.23 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.

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

2.25 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.

2.26 Medible. Susceptible de medir de manera cuantitativa o cualitativa.

2.27 Meta. Resultados concretos esperados por la agencia de viajes que tienen su origen en los objetivos ambientales, económicos y socioculturales, que ha establecido la organización dentro de su política de sostenibilidad. Las metas deben ser medibles.

2.28 Objetivo. Fin que se desea alcanzar en un período de tiempo determinado.

2.29 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.

2.30 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.

(Ley 1185 de 2008, del Congreso de la República de Colombia)

2.31 Patrimonio cultural inmaterial. Aquellos usos, representaciones, expresiones, conocimientos y técnicas – junto con los instrumentos, objetos, artefactos y espacios culturales que les son inherentes – que las comunidades, los grupos y en algunos casos los individuos reconozcan como parte integrante de su patrimonio cultural. Se manifiestan en los siguientes ámbitos: a. tradiciones y expresiones orales, incluido el idioma como vehículo del patrimonio cultural inmaterial; b. artes del espectáculo; c. usos sociales, rituales y actos festivos; d. conocimientos y usos relacionados con la naturaleza y el universo; e. técnicas artesanales tradicionales.

(Artículo 2.2 de la Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial, 2003)

2.32 Patrimonio cultural material. Son considerados elementos del patrimonio cultural material los siguientes: i) Los monumentos: obras arquitectónicas, de escultura o de pintura monumentales, elementos o estructuras de carácter arqueológico, inscripciones, cavernas y grupos de elementos, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia; ii) los conjuntos: grupos de construcciones, aisladas o reunidas, cuya arquitectura, unidad e integración en el paisaje les dé un valor universal excepcional desde el punto de vista de la historia, del arte o de la ciencia; iii) los lugares: obras del hombre u obras conjuntas del hombre y la naturaleza, así como las zonas, incluidos los lugares arqueológicos, que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista histórico, estético, etnológico o antropológico.

(Artículo 2.2 de la Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial, 2003)

2.33 Peligro. Fuente, situación o acto con potencial de daño en términos de enfermedad o lesión a las personas y sus objetos personales o una combinación de estos durante la actividad turística.

2.34 Poblaciones vulnerables. El conjunto de personas o grupos poblacionales que se encuentran en condiciones de fragilidad, bien sea por su condición étnica, de género, edad, capacidad funcional, nivel económico, cultural y que requieren de una atención especializada

por parte de las entidades del Estado, para favorecer los procesos de inclusión social, donde se reconozca la diferencia y se promueva la equidad.

(Circular 123 DE 2012, SENA)

2.35 Política de sostenibilidad. Declaración realizada por la agencia de viajes, de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, sociales, culturales y económicos. Proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas.

(Adaptada de la norma NTC-ISO 14001:2004)

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

2.37 Producto turístico. Es el conjunto de atractivos, equipamientos, servicios, infraestructura y organizaciones que satisfacen una necesidad o deseo de los consumidores turísticos. Dicho producto es ofrecido en el mercado y consumido en el destino turístico, lo cual supone un desplazamiento del consumidor desde el lugar de origen y su posterior retorno al sitio de partida.

(Ramírez & Ochoa, 2008)

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

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

NOTA 3. El registro puede estar en cualquier tipo de medio.

2.40 Responsabilidad. Derecho natural u otorgado a un individuo en función de su competencia para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho.

2.41 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.

2.42 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 GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

La AV 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

La AV debe:

- a) Designar un líder del proceso;

- 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 y clientes en su compromiso con la sostenibilidad.

3.2 Requisitos legales

La AV debe:

- a) Identificar la legislación que le es aplicable en los temas turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales;
- b) Definir mecanismos para cumplir con la legislación identificada de manera oportuna;
- c) Hacer seguimiento periódico al cumplimiento de ésta legislación.

3.3 Política de sostenibilidad

La AV debe definir una política de sostenibilidad que:

- a) Incluya su compromiso con el mantenimiento o mejora de los aspectos ambientales, socioculturales y económicos positivos y el manejo, minimización o eliminación de aquellos aspectos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad; teniendo en cuenta a colaboradores, proveedores y clientes;
- b) Incluya su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA);
- c) Esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores y clientes.

3.4 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos

La AV 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. Véase Anexo A (informativo).

3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad

A partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos la AV debe:

Tener 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:

- La política de sostenibilidad;
- Los requisitos legales vigentes que les sea aplicable.

Véase Anexo A (informativo).

3.6 Información y sensibilización

La AV debe:

- a) Tener un programa de información y sensibilización para proveedores, colaboradores y clientes, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad;
- b) Capacitar a los colaboradores para el cumplimiento de los requisitos de la norma;
- c) Informar respecto a los programas sociales y ambientales de voluntariado que tanto colaboradores, proveedores y clientes puedan apoyar.

3.7 Documentación y registros

La AV debe contar como mínimo con la siguiente información, claramente identificada, disponible y legible y en cualquier formato o tipo de medio:

- a) 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;
 - 3.8 Mejora continua.
- b) la documentación que incluya los registros relacionados con:
 - 3.2 Identificación y actualización de requisitos legales;
 - 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;
 - 3.8 Mejora continua.

3.8 Mejora continua

La AV debe:

- a) Adelantar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la 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 Prevención del tráfico ilícito de la biodiversidad

La AV debe:

- a) Informar a sus proveedores, colaboradores y clientes 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 proveedores, colaboradores y clientes comportamientos responsables con el entorno natural.

La AV no debe:

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

4.2 Uso eficiente del agua

Cuando la AV cuente con instalaciones físicas debe:

- a) Adelantar acciones para el ahorro y uso eficiente del agua, sin afectar el servicio y la operación;
- b) Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente y fijar metas de manejo eficiente del recurso;
- c) Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.

4.3 Uso eficiente de la energía

Cuando la AV cuente con instalaciones físicas debe:

- a) Adelantar acciones, para el uso eficiente de la energía que puedan disminuir el consumo sin afectar el servicio y la operación;
- b) Llevar un registro de los consumos totales de energía y establecer metas de manejo eficiente del recurso;
- c) Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo, para todos los equipos e instalaciones de las fuentes de energía.

NOTA 4. Procurar el aprovechamiento de fuentes renovables de energía sin afectar el servicio y la operación.

4.4 Gestión de residuos

Cuando la AV cuente con instalaciones físicas debe:

- a) Llevar un registro periódico de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera;
- b) Implementar un programa de manejo integral de residuos, el cual debe ser conocido por proveedores, colaboradores y clientes, que incluya minimización, reutilización, separación y disposición adecuada de los mismos.

4.5 Uso de papel

En caso de que la AV utilice papel, debe:

Adelantar acciones para el uso de papel con criterios de sostenibilidad.

NOTA 5. Ver definición 2.29 Papel con criterios de sostenibilidad.

NOTA 6. La AV puede adelantar acciones para el reemplazo del papel por medios magnéticos.

5. REQUISITOS SOCIOCULTURALES

5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural

La AV debe:

- a) Participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural para que no se afecte negativamente dentro del destino turístico donde opera;
- b) 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;
- c) Cuando promueva las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales realizarlo de manera responsable; para que no se afecte negativamente el patrimonio cultural;
- d) En caso de que esté ubicado en un Bien de Interés Cultural (BIC), cumplir con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación y adecuado manejo.

5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales

La AV debe:

- a) Adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA, en el contexto de los viajes y el turismo;
- b) Capacitar periódicamente a sus colaboradores, en la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA;
- c) Demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA;

- d) Informar a los colaboradores, proveedores y clientes a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con la ESCNNA;
- e) Prevenir la explotación laboral infantil.

5.3 Prevención de la discriminación y de la exclusión de las comunidades

La AV debe:

- a) Capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables;
- b) Informar su compromiso con la no discriminación ni exclusión de las poblaciones vulnerables a sus colaboradores, proveedores y clientes, en el ámbito de su organización.

6. REQUISITOS ECONÓMICOS

6.1 Contratación y generación de empleo

La AV debe:

- a) Dar prioridad a la contratación de empleados y proveedores de base local en condiciones justas y equitativas de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable;
- b) Apoyar la capacitación de sus empleados para fortalecer sus competencias laborales.

6.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades

La AV 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 turístico donde opere;
- b) Adelantar acciones que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino turístico donde opera.

7. REQUISITOS DE SEGURIDAD

7.1 Seguridad

La AV debe:

- a) Adelantar acciones para minimizar los peligros a proveedores, colaboradores y clientes en sus instalaciones.

- b) Adelantar acciones, en los destinos turísticos que opera y/o comercializa, para minimizar los peligros asociados a la prestación del servicio turístico de los viajeros.
- c) Exigir a sus proveedores el cumplimiento de las normas de seguridad en la prestación del servicio.
- d) Informar a los clientes las recomendaciones relacionadas con la seguridad, en el destino que va a visitar.

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

La agencia de viajes debe cumplir con el cien por ciento (100%) de los requisitos indicados en esta norma.

Si algún requisito no es aplicable a la agencia de viajes, ésta debe justificar su exclusión. La exclusión es justificable solamente cuando las características de la agencia de viajes y sus condiciones particulares no permitan cumplir ese requisito.

**ANEXO A
(Informativo)**

EJEMPLOS DE ASPECTOS E IMPACTOS

DIMENSIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD	ASPECTO	IMPACTO	TIPO
Ambiental	Consumo de agua	Incremento del consumo de agua en temporada alta.	Negativo
	Consumo de 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
	Generación 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 B

(Informativo)

LEGISLACIÓN COLOMBIANA

- Turismo

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

- Ambiental

<http://www.minambiente.gov.co/index.php/normativa/leyes>
<http://www.cinu.mx/temas/medio-ambiente/>
<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

- Calidad

http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc.htm
<http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=16197>

ANEXO C
(Informativo)

Teniendo en cuenta que a lo largo de la norma se discriminan algunos requisitos según los tipos de agencias de viajes (Mayoristas, Viajes y Turismo y Operadora), se hace la siguiente aclaración:

- Los requisitos que hacen referencia a los destinos que comercializa la agencia de viajes serán aplicables a las agencias de viajes mayoristas y de viajes y turismo. Quiere decir, el siguiente requisito:

7.1 Seguridad

b) Adelantar acciones, en los destinos turísticos que opera y/o **comercializa**, para minimizar los peligros asociados a la prestación del servicio turístico de los viajeros.

- Los requisitos que hacen referencia a los destinos que opera la agencia de viajes serán aplicables a las agencias de viajes operadoras. Quiere decir, los siguientes requisitos:

5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural

La AV debe:

- a) Participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural para que no se afecte negativamente dentro del destino turístico donde **opera**;

6.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades

La AV 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 turístico donde **opere**;
- b) Adelantar acciones que apoyen el fortalecimiento de las capacidades de las comunidades del destino turístico donde **opera**.

7.1 Seguridad

b) Adelantar acciones, en los destinos turísticos que **opera** y/o comercializa, para minimizar los peligros asociados a la prestación del servicio turístico de los viajeros.

- Los requisitos que no hacen referencia a la comercialización u operación en los destinos serán aplicables a los tres tipos de agencias de viajes. Por ejemplo:

3 GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

La AV 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

La AV debe:

- d) Designar un líder del proceso;
- e) Definir las responsabilidades en la organización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma;
- f) Establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores y clientes en su compromiso con la sostenibilidad.

ANEXO D

(Informativo)

BIBLIOGRAFÍA

Congreso de la República de Colombia. 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.

INICIATIVA DE TUOPERADORES A FAVOR DEL DESARROLLO DEL TURISMO SOSTENIBLE (TOI). Sitio en internet www.toinitiative.org

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. NTC 5131 - Etiquetas ambientales Tipo I. Criterios para productos detergentes de limpieza. Colombia, 2002.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. NTCGP 1000 - Gestión de la calidad del sector público. Colombia, 2009.

MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. Decreto 2372 de 2010. Bogotá, 2010.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Decreto 502 de 1997. Bogotá, 1997.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Ley 1101 de 2006. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Bogotá, 2006.

MINISTERIO DE CULTURA. Ley 397 de 1997. Por la cual se desarrollan los Artículos 70, 71 y 72 y demás artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura. Bogotá, 1997.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. 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.

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE. 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.

ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LA EDUCACIÓN, LA CIENCIA Y LA CULTURA. Artículo 2.2 de la Convención para la Salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial. 2003)

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN. NTC-ISO 14001:2004 - Sistemas de gestión ambiental — Requisitos con orientación para su uso. 2004

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO. OMT, Sitio en Internet www.unwto.org

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO, OMT, - NACIONES UNIDAS. Código Ético Mundial para el Turismo. Santiago de Chile, 1999.

Ramírez & Ochoa. Producto turístico. Bogotá, 2008.

REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA. “Alcanzable”. 2017.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE. Circular 123 de 2012. Colombia, 2012.

SISTEMA DE CERTIFICACIÓN EN SOSTENIBILIDAD DE COSTA RICA. Sitio en internet www.turismo-sostenible.co.cr

THE CENTER FOR ENVIRONMENTAL LEADERSHIP IN BUSINESS AND TOUR OPERATORS INITIATIVE FOR SUSTAINABLE TOURISM DEVELOPMENT. Compromiso de los tour operadores en la cadena de abastecimiento. Tres pasos hacia la sostenibilidad. 2004.

UNIDAD SECTORIAL DE NORMALIZACIÓN DE AGENCIAS DE VIAJES. Norma Técnica Sectorial NTS – AV 004 -1 “Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes”. Colombia, 2003.

UNIDAD SECTORIAL DE NORMALIZACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE. Norma Técnica Sectorial NTS – TS 003 “Agencias de viajes. Requisitos de Sostenibilidad”. Colombia, 2007.

UNIDAD SECTORIAL DE NORMALIZACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE. Norma Técnica Sectorial NTS – TS 001 -1 “Destino Turístico – Área Turística. Requisitos de Sostenibilidad”. Colombia, 2014.