

# NORMA TÉCNICA NTS-TS SECTORIAL COLOMBIANA 001-1

2006-07-10

---

## DESTINOS TURÍSTICOS DE COLOMBIA. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD



Libertad y Orden  
República de Colombia  
Ministerio de Comercio,  
Industria y Turismo  
Ministerio de Ambiente,  
Vivienda y Desarrollo  
Territorial  
Viceministerio de Turismo

E: COLOMBIA TOURISM DESTINATIONS. SUSTAINABILITY  
REQUIREMENTS

---

CORRESPONDENCIA:

---

DESCRIPTORES: destino turístico; sostenibilidad; aspectos  
ambientales; socioculturales y económicos;  
sistema de gestión para la sostenibilidad;  
desarrollo sostenible del turismo.

---



Universidad  
**Externado**  
de Colombia

Facultad de Administración de Empresas  
Turísticas y Hoteleras

I.C.S.: 03.200

---

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)  
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel.: (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

---

Prohibida su reproducción

## 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 la presente norma fue llevada a cabo por el Comité Técnico de Sostenibilidad para destinos 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.

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

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

ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE LA  
INDUSTRIA GASTRONÓMICA –ACODRES-  
AGENCIA DE VIAJES PARK WAY  
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE AGENCIAS  
DE VIAJES Y TURISMO -ANATO-  
ÁREA METROPOLITANA DE MEDELLÍN  
ASOCIACIÓN TERRITORIAL DE TURISMO  
DEL CÉSAR  
ASOCIACIÓN DE HOTELEROS  
ECOTURÍSTICOS DE NUQUI Y BAHÍA  
SOLANO -ASOHECO-  
ASOCIACIÓN HOTELERA DE COLOMBIA  
-COTELCO-  
BUROU DEL CAFÉ  
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL  
DE CUNDINAMARCA -CAR-  
CORPORACIÓN DE CULTURA Y TURISMO  
DEL QUINDÍO  
CORPORACION DE TURISMO CARTAGENA  
DE INDIAS  
COTECNA  
DIRECCIÓN DE TURISMO DEL MINISTERIO  
DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO  
DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA -DIMAR-  
ECODESTINOS  
ECOEDUCAR

EDUTRAVEL  
EKOPLANET  
EMPRESA DE TURISMO DE VILLAVICENCIO  
ESG  
FUNDACIÓN NATURA  
FUNDACIÓN PATRIMONIO AMBIENTAL  
GOBERNACIÓN DE BOYACÁ – DIRECCIÓN  
DE CULTURA Y TURISMO  
GOBERNACIÓN DEL CESAR  
HOTEL EL PRADO - BARRANQUILLA  
HOTEL SICARARE - VALLEDUPAR  
ICONTEC  
INSTITUTO COLOMBIANO DE  
ANTROPOLOGÍA E HISTORIA -ICANH-  
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES  
AMBIENTALES DEL PACÍFICO - IIAP -  
INSTITUTO DE TURISMO DE  
BARRANCABERMEJA  
INSTITUTO DISTRITAL DE CULTURA Y  
TURISMO -SUBDIRECCIÓN DE TURISMO  
MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y  
DESARROLLO TERRITORIAL -GRUPO DE  
MERCADOS VERDES -  
PARQUES NACIONALES NATURALES DE  
COLOMBIA -UASPNN -

RED DE TURISMO SOSTENIBLE DE COLOMBIA  
SECRETARÍA DE TURISMO DEL QUINDÍO  
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE -SENA-  
TOURISM CONSULTING

TRAVEL SPORT  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BUCARAMANGA  
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA  
UNIVERSIDAD LOS LIBERTADORES

Además de las anteriores, en consulta pública el proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas:

CLOROFILA URBANA  
FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE SANTA MARTA  
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE CULTURA Y TURISMO DE CUNDINAMARCA  
NATURALEZA VIRTUAL  
OFICINA DE TURISMO DE BAHÍA SOLANO  
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO DE GARAGOA -BOYACÁ-  
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO DE SANTANDER  
OFICINA DE TURISMO DE AMAZONAS  
OFICINA DE TURISMO DE ANTIOQUIA  
OFICINA DE TURISMO DE ARAUCA  
OFICINA DE TURISMO DE ARBOLETES -ANTIOQUIA-  
OFICINA DE TURISMO DE ARMENIA  
OFICINA DE TURISMO DE ATLÁNTICO  
OFICINA DE TURISMO DE BARRANCABERMEJA  
OFICINA DE TURISMO DE BUCARAMANGA  
OFICINA DE TURISMO DE BUENAVENTURA  
OFICINA DE TURISMO DE BUGA  
OFICINA DE TURISMO DE CALDAS  
OFICINA DE TURISMO DE CALI  
OFICINA DE TURISMO DE CARTAGO  
OFICINA DE TURISMO DE CASANARE  
OFICINA DE TURISMO DE CAUCA  
OFICINA DE TURISMO DE CHÍA  
OFICINA DE TURISMO DE CHIQUINQUIRÁ  
OFICINA DE TURISMO DE CÓRDOBA  
OFICINA DE TURISMO DE CUCUTA  
OFICINA DE TURISMO DE FUSAGASUGÁ  
OFICINA DE TURISMO DE GARAGOA  
OFICINA DE TURISMO DE HONDA  
OFICINA DE TURISMO DE HUILA  
OFICINA DE TURISMO DE IBAGUÉ  
OFICINA DE TURISMO DE LA CEJA  
OFICINA DE TURISMO DE MAGDALENA  
OFICINA DE TURISMO DE MANIZALES  
OFICINA DE TURISMO DE MEDELLÍN  
OFICINA DE TURISMO DE MELGAR

OFICINA DE TURISMO DE MITÚ  
OFICINA DE TURISMO DE MOMPOX  
OFICINA DE TURISMO DE MONQUIRÁ  
OFICINA DE TURISMO DE NUQUÍ  
OFICINA DE TURISMO DE PAIPA  
OFICINA DE TURISMO DE PEREIRA  
OFICINA DE TURISMO DE RISARALDA  
OFICINA DE TURISMO DE SAN AGUSTÍN  
OFICINA DE TURISMO DE SAN ANDRÉS  
OFICINA DE TURISMO DE SAN GIL  
OFICINA DE TURISMO DE SAN ONOFRE  
OFICINA DE TURISMO DE SOGAMOSO  
OFICINA DE TURISMO DE SUCRE  
OFICINA DE TURISMO DE TULUÁ  
OFICINA DE TURISMO DE VALLEDUPAR  
OFICINA DE TURISMO DE VICHADA  
OFICINA DE TURISMO DE VILLA DE LEYVA  
OFICINA DE TURISMO DE VILLAVICENCIO  
OFICINA DE TURISMO DEL CALIMA EL DARIÉN  
OFICINA DE TURISMO DEL RETIRO  
OFICINA DE TURISMO DEL TOLIMA  
OFICINA DE TURISMO DEL VALLE DEL CAUCA  
OFICINA DE TURISMO DE YAGUARÁ  
ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO -OMT-  
PARQUE NACIONAL DE LA CULTURA AGROPECUARIA -PANACA-  
SECRETARÍA DE CULTURA Y TURISMO DE NORTE DE SANTANDER  
SKAL INTERNACIONAL PROFESIONALES DE TURISMO  
TURISMO HOY  
UNIVERSIDAD DE CAUCA  
UNIVERSIDAD JAVERIANA  
UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO -CARTAGENA-  
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA -UPTC-

**CONTENIDO**

	<b>Página</b>
<b>1. OBJETO .....</b>	<b>1</b>
<b>2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....</b>	<b>1</b>
<b>3. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 DELIMITACIÓN TERRITORIAL DEL DESTINO TURÍSTICO .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 REQUISITOS LEGALES.....</b>	<b>6</b>
<b>3.3 SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD .....</b>	<b>6</b>
<b>3.4 REQUISITOS AMBIENTALES.....</b>	<b>8</b>
<b>3.5 REQUISITOS SOCIOCULTURALES.....</b>	<b>10</b>
<b>3.6 REQUISITOS ECONÓMICOS.....</b>	<b>12</b>
<b>4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA .....</b>	<b>14</b>
 <b>ANEXOS</b>	
<b>ANEXO A (Informativo) FACTORES DE CONVERSIÓN PARA ENERGÍA .....</b>	<b>15</b>
<b>ANEXO B (Informativo) BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>16</b>

**DESTINOS TURÍSTICOS DE COLOMBIA.  
REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD****0. INTRODUCCIÓN**

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 virtud de lo dispuesto en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996, 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 sostenibilidad turística, tanto para destinos como para prestadores de servicios, con el fin de proponer normas que promuevan prácticas sostenibles.

Específicamente, esta norma está dirigida a los destinos turísticos de Colombia, que una vez cumplan el 100 % de los requisitos descritos podrán obtener el Certificado de Calidad Turística.

Dado que el objetivo de los procesos de calidad en materia turística consiste en crear una cultura de la excelencia en la prestación de los servicios turísticos a los consumidores, el Certificado de Calidad Turística es la herramienta de promoción y reconocimiento para tal fin, que redundará en el crecimiento y fortalecimiento de la industria turística.

En este sentido, los objetivos de la marca de certificación de “Calidad Turística” son:

- Crear una herramienta informativa y comercial para diferenciar servicios turísticos que comparativamente presenten un mejor desempeño.
- Incentivar el crecimiento del mercado nacional de este tipo de servicios.
- Promover un cambio hacia el consumo de servicios turísticos de óptima calidad.
- Facilitar el acceso al mercado y mejorar la imagen de los servicios turísticos.
- Incentivar el crecimiento en la prestación de servicios turísticos de calidad.

- Promover el uso y desarrollo de procesos, técnicas y tecnologías de calidad aplicables al sector turístico.

Finalmente, vale la pena precisar que para el logro de los objetivos mencionados, los requisitos contenidos en esta norma han sido desarrollados mediante un proceso que involucra la participación y la concertación con todas las partes interesadas: empresarios, sector Gobierno, organizaciones no gubernamentales, academia y otros intereses.

## **1. OBJETO**

Esta norma especifica los requisitos de sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, aplicables a los destinos turísticos colombianos.

## **2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES**

Para efectos de esta norma se aplican las siguientes definiciones, sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente:

**2.1 Biodiversidad.** Variación de las formas de vida. Se manifiesta en la diversidad genética de poblaciones, especies, comunidades, ecosistemas y paisajes.

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

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

**2.3 Capacitación turística.** Formación, actualización y mejoramiento del recurso humano, logrando con ello prestadores de servicios turísticos con el nivel de competencia laboral que el sector requiere.

[Secretaría de Turismo de México, 2005]

**2.4 Código ético mundial para el turismo.** Conjunto amplio de principios cuyo propósito es orientar a los agentes interesados en el desarrollo del turismo: los gobiernos centrales y locales, las comunidades autóctonas, el sector turístico y sus profesionales y los visitantes, tanto internacionales como nacionales.

[Código ético mundial para el turismo, Reunión de la Asamblea General de la OMT, Santiago de Chile, 1999]

**2.5 Comunidad local.** Conjunto de personas organizadas y capacitadas, reconocido como tal, que ejecuta actividades turísticas hacia la sostenibilidad en un destino turístico determinado

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

[Conferencia Mundial de México sobre las Políticas Culturales (1982), Manual de procedimientos para entrenadores en turismo sustentable, asociación de Estados del Caribe AEC, 2002]

## 2.7 Desarrollo sostenible

- 1) Aquel que conduce al desarrollo económico, a la elevación de la calidad de vida y al bienestar social, sin agotar la base de los recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus necesidades.

[Ley 99 de 1993, Congreso de la República de Colombia]

- 2) En el caso del patrimonio cultural, el desarrollo sostenible implica la conservación de sus valores extrínsecos e intrínsecos, en estrecha relación con la población donde surgió, se ha enriquecido y ha permanecido.

**2.8 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:

- 1) 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.
- 2) 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.
- 3) 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.

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

NOTA Definición adaptada de la Organización Mundial del Turismo -OMT-, 2004

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

**2.10 Destino turístico sostenible.** Unidad de planificación y gestión del territorio que cumple con los requisitos ambientales, socioculturales y económicos establecidos en la presente norma.

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

NOTA La evidencia puede ser cualitativa o cuantitativa.

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

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

**2.13 Gestión para la sostenibilidad.** Conjunto de acciones de carácter político, legal administrativo, de investigación, planificación, protección, coordinación, promoción, interpretación y educación, entre otras, que dan como resultado el mejor aprovechamiento y la permanencia para las generaciones futuras de un destino turístico.

**2.14 Impacto ambiental.** Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o benéfico, como resultado en forma total o parcial de las actividades, productos o servicios generados en un destino turístico.

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

**2.15 Impacto sociocultural.** Efecto o transformación que produce la actividad turística sobre el patrimonio cultural: tradiciones, costumbres y formas de vida de las comunidades y sitios de interés histórico y cultural en un destino turístico. Este efecto o transformación puede ser positivo o negativo.

**2.16 Impacto económico.** Efecto o transformación que produce el desarrollo de actividades turísticas en la economía del destino turístico. Este efecto o transformación puede ser positivo o negativo.

**2.17 Indicadores de sostenibilidad.** Medidas cuantitativas, cualitativas o descriptivas que permiten conocer, cuando se aplican periódicamente, los cambios producidos a favor o en contra en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos para la gestión y desarrollo sostenible del turismo.

**2.18 Medio ambiente.** Todo aquello que rodea al ser humano y que comprende elementos naturales, tanto físicos como biológicos, elementos artificiales y elementos sociales y las interacciones de éstos entre sí.

NOTA Adaptada del tesoro ambiental para Colombia, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

**2.19 Mejora continua.** Proceso de optimización continua del sistema de gestión de la sostenibilidad para alcanzar mejoras en el desempeño global, de acuerdo con la política de sostenibilidad del destino turístico.

NOTA No es necesario que dicho proceso se lleve a cabo de forma simultánea en todas las áreas de actividad.

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

**2.20 Patrimonio cultural.** El patrimonio cultural de la Nación está constituido por todos los bienes y valores culturales que son expresión de la nacionalidad colombiana, tales como la tradición, las costumbres y los hábitos, así como el conjunto de bienes inmateriales y materiales, muebles e inmuebles, que poseen un especial interés histórico, artístico, estético, plástico, arquitectónico, urbano, arqueológico, ambiental, ecológico, lingüístico, sonoro,



musical, audiovisual, fílmico, científico, testimonial, documental, literario, bibliográfico, museológico, antropológico y las manifestaciones, los productos y las representaciones de la cultura popular.

[Ley 397 de 1997, Congreso de la República de Colombia]

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

**2.22 Política de sostenibilidad.** Declaración realizada por el destino turístico, 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 Adaptada de la norma NTC-ISO 14001:2004.

**2.23 Producto turístico.** El conjunto de atractivos, bienes y servicios que son utilizados para el consumo turístico por grupos determinados de visitantes y turistas en un destino turístico.

**2.24 Residuo o desecho.** 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 estipula.

[Decreto 4741 de 2005, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo territorial]

**2.25 Residuo o desecho peligroso.** 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 ambiente. Así mismo, se consideran residuos o desechos peligrosos los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

[Decreto 4741 de 2005, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo territorial]

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

NOTA Adaptada de norma NTC-ISO 14001:2004.

**2.27 Turismo de aventura.** Tipo de turismo que se practica mediante actividades controladas con niveles de riesgo, el cual exige habilidades y tecnologías especiales; en algunos casos asociadas a deportes extremos.

## 2.28 Turista

- 1) toda persona que viaja a un destino distinto de aquel en el que tiene su domicilio habitual, que efectúa una estancia de por lo menos una noche, pero no superior a un año y cuyo motivo principal de la visita no es el de ejercer una actividad que se remunere en el destino visitado.

NOTA Adaptado del Diccionario Turístico Profesional [www.boletín-turístico.com/diccionario](http://www.boletín-turístico.com/diccionario)

- 2) persona que se traslada de su domicilio habitual a otro punto geográfico, estando ausente de su lugar de residencia habitual más de 24 h y realizando pernoctación en el otro punto geográfico.

[Diccionario turístico. [www.boletin-turistico.com/diccionario](http://www.boletin-turistico.com/diccionario)]

**2.29 Visitante.** Toda persona que viaja por un período no superior a un año, a un país en aquel que tiene residencia habitual, pero distinto al de su entorno habitual y cuyo motivo principal de su visita, no es el de ejercer una actividad que se remunere en el país visitado.

[(OMT.OTAWA.91). Diccionario Turístico Profesional [www.boletin-turistico.com/diccionario](http://www.boletin-turistico.com/diccionario)]

**2.30 Zonificación turística.** Identificación de zonas con potencial turístico que justifiquen el desarrollo de dicha actividad, cuando, de acuerdo con la categoría de manejo del área, las actividades turísticas sostenibles estén contempladas en las directrices de las administraciones locales.

### **3. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD**

#### **3.1 DELIMITACIÓN TERRITORIAL DEL DESTINO TURÍSTICO**

El destino turístico debe:

- a) identificar como mínimo la presencia de los siguientes componentes:
- atractivos turísticos valorados en el inventario turístico,
  - planta turística,
  - infraestructura básica,
  - superestructura, y
  - demanda turística.
- b) delimitar el área geográfica utilizando la cartografía básica oficial a una escala que permita un detalle apropiado, para efectos de aplicación de esta norma.

NOTA Se recomienda el uso de cartografía georreferenciada.

- c) establecer, implementar y hacer seguimiento a un programa de zonificación y uso turístico, que considere el ordenamiento territorial vigente.

#### **3.2 REQUISITOS LEGALES**

El destino turístico debe establecer, implementar y mantener un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, cumplir y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que le sea aplicable en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos.

#### **3.3 SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD**

El destino turístico debe establecer, implementar y mantener un sistema de gestión para la sostenibilidad, que cumpla los requisitos mínimos definidos en los numerales 3.3.1 a 3.3.10, manteniendo evidencia para demostrar el cumplimiento de los mismos.

### **3.3.1 Política de sostenibilidad**

El destino turístico debe definir y documentar una política de sostenibilidad que incluya su compromiso con la promoción de beneficios y la minimización y manejo de impactos ambientales, socioculturales y económicos, generados por las organizaciones públicas, privadas, comunidad local, visitantes y turistas.

Esta política debe estar disponible al público en general y debe ser comunicada y entendida por las organizaciones públicas, privadas y la comunidad local.

### **3.3.2 PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD**

El destino turístico debe:

- a) identificar cuáles de sus actividades, productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y realizar una evaluación que permita determinar las prioridades de actuación.
- b) documentar esta información y mantenerla actualizada.
- c) basados en esta información, establecer, implementar y mantener objetivos y metas cuantificables, alcanzables y coherentes con la política de sostenibilidad.
- d) establecer, implementar y mantener uno o varios programas para alcanzar sus objetivos y metas. Estos programas deben incluir: la asignación de responsabilidades, los medios y plazos para lograrlos.
- e) promover la implementación de normas técnicas de sostenibilidad en turismo, tales como la NTS-TS 002 y la NTC 5133, entre otras.

### **3.3.3 Monitoreo y seguimiento**

El destino turístico debe establecer, implementar y mantener procedimientos documentados, para monitorear y hacer seguimiento de las características críticas de las operaciones relacionadas con las actividades, productos y servicios identificados en el programa de gestión para la sostenibilidad. Esto incluye la realización de auditorías internas, el registro de información para hacer seguimiento al desempeño del sistema de gestión y los controles operacionales pertinentes, de conformidad con los objetivos y metas planteados para el destino.

### **3.3.4 Autoridad y responsabilidad**

El destino turístico debe:

- a) definir las personas, entidades y organizaciones públicas, privadas o mixtas involucradas en la formulación y funcionamiento del sistema para la sostenibilidad, así como su responsabilidad y autoridad respecto al sistema.
- b) designar un representante del sistema de gestión para la sostenibilidad, el cual puede ser una persona natural o jurídica.
- c) solicitar al representante del sistema de gestión que dé cuenta de la documentación respectiva, así mismo que asegure la implementación, establecimiento y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.

### **3.3.5 Capacitación y entrenamiento**

Basados en un plan de capacitación, las personas, organizaciones y entidades involucradas en la formulación, funcionamiento y seguimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad deben recibir la capacitación y el entrenamiento necesarios para garantizar el buen desempeño del sistema de gestión de la sostenibilidad. Se deben mantener registros de las actividades de capacitación.

### **3.3.6 Información y sensibilización**

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

### **3.3.7 Desarrollo territorial**

El destino turístico debe promover acciones que incorporen el uso turístico sostenible en el desarrollo territorial de su zona.

En el destino turístico deben prevalecer los usos de conservación del patrimonio cultural y natural sobre el aprovechamiento turístico.

### **3.3.8 Documentación**

La documentación para el cumplimiento de esta norma incluye:

- a) las declaraciones documentadas de la política, los objetivos, metas y programas de sostenibilidad.
- b) los procedimientos y registros requeridos en esta norma.
- c) los documentos requeridos por el destino turístico para asegurar una eficaz planificación, operación y control de sus procesos, en lo relacionado con la sostenibilidad.
- d) los documentos vigentes deben estar codificados, aprobados, ordenados, revisados cuando sea necesario y disponibles para su control y uso e involucrar toda la documentación de personas, entidades y organizaciones.

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

### **3.3.9 Prevención, preparación y respuesta ante emergencias**

El destino turístico debe establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para identificar, prevenir y responder a posibles situaciones de emergencia y accidentes potenciales que puedan impactar negativamente los aspectos ambientales, socioculturales y económicos.

### **3.3.10 Mejora continua**

Las personas, entidades y organizaciones delegadas como responsables del funcionamiento del sistema de gestión para la sostenibilidad, deben evaluarlo semestralmente, para planear, ejecutar, implementar y mantener continuamente acciones y estrategias encaminadas a su mantenimiento y mejoramiento, identificando los factores que han impedido la consecución de sus objetivos, metas y acciones.

### 3.4 REQUISITOS AMBIENTALES

#### 3.4.1 Protección de flora y fauna

En el destino turístico no se debe comercializar ni consumir especies o productos de flora y fauna vedados por la ley, así como tampoco ejecutar o apoyar actividades encaminadas a la colección y tráfico de especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes.

El destino turístico debe promover acciones encaminadas a la conservación y uso sostenible de la biodiversidad de la zona, y establecer comportamientos responsables de todos los actores, para con su entorno.

#### 3.4.2 Gestión del agua

El destino turístico debe:

- a) establecer, implementar y mantener un registro periódico (mínimo bimensual) del volumen total de agua consumida en metros cúbicos (m<sup>3</sup>) y su grado de potabilidad.
- b) establecer, implementar y mantener programas de ahorro, reutilización, recuperación y uso eficiente del agua.

Los programas para el uso eficiente y ahorro de agua deben ser conocidos por visitantes, turistas, empleados, propietarios de las empresas y la comunidad en general que hacen parte del destino turístico.

- c) contar con agua potable para el consumo humano, disponible para los turistas y la población local.

NOTA En caso de que el destino turístico no cuente con la disponibilidad de agua potable para su población, éste debe establecer un programa que garantice su solución en el mediano plazo (5 años a 10 años). El programa debe tener definidas las actividades, los responsables y los plazos para su consecución.

- d) informar a la comunidad, visitantes y turistas sobre las condiciones de la calidad del agua para uso recreativo.
- e) propender por establecer, implementar y mantener programas para el manejo adecuado, la disposición final y sistemas de tratamiento de las aguas residuales y vertimientos generados en el mismo.

NOTA Este programa debe ser divulgado a la comunidad, visitantes y turistas.

#### 3.4.3 Gestión de la energía

El destino turístico debe:

- a) establecer, implementar y mantener registros periódicos (mínimo bimensual), de los consumos totales de energía, los cuales deben ser reportados discriminando todas las posibles fuentes energéticas. Para el reporte se pueden emplear los factores de conversión presentados en la Tabla A.1 del Anexo A o los propios calculados con una base científica.
- b) establecer, implementar y mantener programas de ahorro y uso adecuado de los recursos energéticos.

- c) propender y estimular el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.
- d) propender por el aprovechamiento de la iluminación natural en los programas de ahorro de energía.

#### **3.4.4 Requisitos sobre el manejo de residuos**

El destino turístico debe:

- a) establecer, implementar y mantener un programa para reducir la generación de los residuos sólidos.
- b) clasificar y almacenar por separado los residuos sólidos y darles un adecuado manejo, para reutilización, reciclaje y disposición final.
- c) establecer, implementar y mantener un registro periódico (mínimo bimensual) de la cantidad de residuos sólidos generados en kilogramos, indicando el porcentaje de éstos que van a un sistema de disposición final, a reutilización, a reciclaje, y llevar un registro de las personas y organizaciones que están cumpliendo esta labor.
- d) establecer un programa de manejo de residuos peligrosos, dentro de los cuales debe considerar:
  - aceites y grasas de cocinas,
  - aceites de mantenimiento de maquinaria,
  - baterías,
  - tóner y cartuchos de fotocopiadoras,
  - pinturas, disolventes y sus recipientes,
  - residuos de tipo hospitalario, de acuerdo con la normatividad vigente,
  - filtros de sistemas de ventilación,
  - agentes refrigerantes de los aires acondicionados y de los sistemas de protección contra incendios,
  - productos químicos. y
  - otros considerados en la legislación vigente.

#### **3.4.5 Uso de productos químicos**

El destino turístico debe:

- a) adelantar un programa dirigido a las diferentes organizaciones, para minimizar y utilizar adecuadamente los productos químicos, identificados aquellos que generan un impacto significativo sobre el medio ambiente.
- b) promover en las organizaciones el uso de productos químicos de limpieza y jardinería y otros usos, en las dosis indicadas por el proveedor del producto.

- c) promover el uso de productos orgánicos en labores de jardinería, agricultura y otros usos.
- d) promover en las organizaciones el uso de detergentes que contengan tensioactivos biodegradables.

#### **3.4.6 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual**

El destino turístico debe establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, de acuerdo con la legislación vigente.

#### **3.4.7 Manejo de otros impactos ambientales**

El destino turístico debe establecer, implementar y mantener los instrumentos y mecanismos que permitan la identificación, control y evaluación para la minimización de impactos ambientales negativos y la optimización de aquellos positivos que las distintas actividades estén generando.

### **3.5 REQUISITOS SOCIOCULTURALES**

#### **3.5.1 Códigos de conducta**

El destino turístico debe contar con un código de conducta, el cual debe ser divulgado a la comunidad, visitantes y turistas.

#### **3.5.2 Patrimonio cultural**

El destino turístico deberá identificar las organizaciones o entidades que trabajen y contribuyan con la preservación y conservación del patrimonio cultural.

#### **3.5.3 Promoción del patrimonio cultural local**

El destino turístico debe contar con programas y campañas para promover la cultura local, a través del desarrollo de productos turísticos que contemplen actividades de este orden.

#### **3.5.4 Conservación y buen aprovechamiento del patrimonio cultural**

El destino turístico debe:

- a) contar con programas de conservación del patrimonio cultural de la zona y colaborar en la promoción de los mismos.
- b) liderar y promover con las organizaciones y entidades competentes, campañas enfocadas a la prevención del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la reglamentación vigente.
- c) promover la recuperación del patrimonio arquitectónico y el uso de materiales tradicionales en la planta turística.

#### **3.5.5 Satisfacción de la comunidad**

El destino turístico debe medir el grado de satisfacción de los miembros de la comunidad, en relación con la actividad turística y aplicar medidas de acuerdo con los resultados obtenidos, en búsqueda de mejorar la satisfacción de la comunidad.

### **3.5.6 Prevención del comercio sexual relacionado con la actividad turística**

El destino turístico debe liderar y promover con las organizaciones y entidades competentes campañas para la erradicación de la explotación del comercio sexual, a través del turismo, especialmente con los grupos de población vulnerable como niños y niñas.

### **3.5.7 Apoyo a las comunidades**

El destino turístico debe:

- a) apoyar el desarrollo de las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que promueven el uso sostenible de las materias primas utilizadas para su producción y que resalten las características propias de la zona.
- b) apoyar el desarrollo de actividades folclóricas y artísticas, así como la preservación de las tradiciones, del vestuario y de las costumbres de las comunidades anfitrionas.

### **3.5.8 Comunidades indígenas, negras y raizales**

El destino turístico debe establecer medidas para el respeto y cumplimiento de la legislación indígena, de comunidades negras y raizales existentes.

### **3.5.9 Manejo de impactos socioculturales**

El destino turístico debe establecer los instrumentos y mecanismos que permitan la identificación, control y evaluación para la minimización de impactos socioculturales negativos y la optimización de aquellos positivos que las distintas actividades estén generando.

### **3.5.10 Prevención de la mendicidad**

El destino turístico debe promover campañas y acciones enfocadas a la prevención y erradicación de la mendicidad, en poblaciones vulnerables, especialmente en niños y niñas.

### **3.5.11 Organización y formalización de vendedores ambulantes**

El destino turístico debe implementar programas para la organización de los vendedores ambulantes en la zona con mayor afluencia turística, de acuerdo con la zonificación establecida.

### **3.5.12 Prevención de la drogadicción**

El destino turístico debe promover e implementar acciones enfocadas a la prevención de la drogadicción.

### **3.5.13 Número de turistas**

El destino turístico debe:

- a) llevar un registro mensual del número de turistas que llegan a su territorio.
- b) determinar la capacidad de carga en sus principales atractivos turísticos.



### 3.6 REQUISITOS ECONÓMICOS

#### 3.6.1 Imagen y promoción

El destino turístico debe:

- contar con una imagen de marca del mismo o emplear la de la región donde se encuentra ubicado.
- adelantar acciones de promoción turística acordes con la imagen de marca.
- contar con productos turísticos acordes con la imagen y la vocación del destino.

#### 3.6.2 Satisfacción del visitante y turista

El destino turístico debe medir y registrar el grado de satisfacción de visitantes y turistas.

#### 3.6.3 Generación de empleo y desarrollo de la capacidad empresarial

El destino turístico debe promover:

- la creación de empresas, por parte de la comunidad local.
- la comercialización y uso de artesanías y productos característicos de la región, fabricados por personas o empresas locales en condiciones comerciales justas.
- la diversificación de actividades económicas y el mantenimiento de las actividades productivas tradicionales.
- la generación de empleo, a través de la actividad turística a las personas de las comunidades locales. El destino debe tener un nivel aceptable respecto a los criterios dados en la Tabla 1.

**Tabla 1. Generación de empleo local**

Elemento de medición	Criterio de medida en porcentaje		
	Satisfactorio	Aceptable	Inaceptable
Número de empleados nacionales / Número total de empleados en porcentaje.	Más del 95	90-94	Menos de 90
Número de empleados locales/ Número total de empleados en porcentaje.	Más del 60	50-59	Menos de 50
Número de empresas creadas por la comunidad local / Número de empresas de la zona en porcentaje.	Más del 80	50 - 79	Menos de 50

#### 3.6.4 Seguridad de la comunidad, visitantes y turistas

El destino turístico deberá velar por la seguridad de la comunidad en general. De igual manera, deberán generar y aplicar medidas de seguridad para visitantes y turistas.

#### 3.6.5 Capacitación a las comunidades

El destino turístico debe realizar programas de capacitación para la comunidad, con el fin de fortalecer el desarrollo turístico local.

### **3.6.6 Adquisición de bienes y servicios**

El destino turístico debe promover:

- a) la compra por parte de los empresarios, visitantes y turistas de bienes y servicios elaborados y suministrados por la comunidad local, de acuerdo con su disponibilidad.
- b) el mejoramiento de la calidad de los bienes y servicios elaborados y suministrados por la comunidad local a la actividad turística.

### **3.6.7 Control del desarrollo turístico**

El destino turístico debe diseñar e implementar indicadores de control de seguimiento al desarrollo turístico del mismo.

## **3.7 OTROS REQUISITOS**

### **3.7.1 Infraestructura y uso de espacio público**

El destino turístico debe contar con programas de conservación y mantenimiento de la infraestructura y el espacio público.

### **3.7.2 Señalización turística**

El destino turístico debe promover que los sitios de mayor afluencia turística estén señalizados, de acuerdo con el manual vigente de señalización turística.

### **3.7.3 Divulgación y sensibilización**

El destino turístico debe divulgar al público en general, la información relacionada con la identificación y caracterización de las áreas, naturales, y culturales de interés turístico y sus respectivas indicaciones de conservación y uso responsable del mismo.

### **3.7.4 Promoción de la calidad turística**

El destino turístico debe promover acciones encaminadas a la aplicación de las normas técnicas sectoriales, relacionadas con la calidad turística.

## **4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA**

El destino turístico debe cumplir con el 100 % de los requerimientos establecidos por esta norma, para que le sea otorgado el certificado de calidad turística como destino turístico sostenible.

Si algún requisito no es aplicable al destino turístico, éste debe justificar su exclusión. La exclusión es justificable solamente cuando las características del destino turístico y de sus condiciones particulares no permitan cumplir ese requisito.

**ANEXO A**  
(Informativo)

**FACTORES DE CONVERSIÓN PARA ENERGÍA**

Tabla A.1. Factores de conversión para energía

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

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

**ANEXO B**  
(Informativo)**BIBLIOGRAFÍA**

DÍAZ QUINTERO, Gisela y VEGA, Alfredo Norman. Manual de procedimientos para entrenadores en turismo sustentable. Asociación de Estados del Caribe AEC. Puerto España, 2004. Sitio en Internet [www.acs-aec.org](http://www.acs-aec.org). Consultado en Junio de 2006.

FUNDACIÓN HABITAT. Agenda 21 Local para Calvià: desarrollo sostenible en un municipio turístico (España). Sitio en Internet de la Fundación. <http://habitat.aq.upm.es/> Consultado en Junio de 2006.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN, ICONTEC. NORMA TÉCNICA COLOMBIANA NTC 5133 Etiquetas ambientales Tipo 1, Criterios para establecimientos de alojamiento y hospedaje. Bogotá, 2003.

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. El Ministerio. Bogotá, 1997.

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 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. El Ministerio. Bogotá, 1993.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO, OMT. *Sustainable Development of Ecotourism. A Compilation of Good Practices in SMEs*. La Organización. Madrid, 2003.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO, OMT. Taller regional para países andinos sobre indicadores de sostenibilidad en destinos turísticos. Informe final. OMT. Rurrenabaque – San Buenaventura, Bolivia, 2005.

RAINFOREST ALLIANCE, Guía de mejores prácticas; para el turismo sostenible. Programa Ambiental Regional para Centroamérica (PROARCA). Turismo y conservación Consultores. San José, Costa Rica. Septiembre, 2003.

VALLS, Josep Francesco y BUSTAMANTE Xavier. Gestión de Destinos Turísticos Sostenibles. Gestión 2000. Barcelona, 2004.

Sitio en Internet de la Organización Mundial de Turismo. OMT  
[www.world-tourism.org](http://www.world-tourism.org)

Sitio en Internet de Ministerio de Comercio, Industria y Turismo  
[www.mincomercio.gov.co](http://www.mincomercio.gov.co)

Sitio en Internet del Instituto de Investigaciones Biológicas Alexander Von Humboldt,  
[www.humboldt.org.co](http://www.humboldt.org.co)

Sitio en Internet del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.  
[www.minambiente.gov.co](http://www.minambiente.gov.co)

Sitio en Internet del sistema de certificación en sostenibilidad de Costa Rica, [www.turismo-sostenible.co.cr](http://www.turismo-sostenible.co.cr)