

BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD
PARA TURISMO DE NATURALEZA

ALOJAMIENTOS



BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD PARA TURISMO DE NATURALEZA. ALOJAMIENTOS

Segunda edición. **Una publicación de** COLOMBIA PRODUCTIVA.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

Ministra

María Ximena Lombana Villalba

Viceministro de Turismo

Ricardo Galindo Bueno

Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo

Constanza Olaya Cantor

COLOMBIA PRODUCTIVA

Presidente

Camilo Fernández de Soto Camacho

Vicepresidente de manufactura y servicios

Pedro Mauricio Rojas

Coordinación de Turismo

Marcela Uribe Arango

Laura Valencia Arias

Colombia Productiva

Calle 28 No. 13 a 15.

Bogotá: (+57) (601) 749 1000 - Colombia.

www.colombiaproductiva.com

 @Col_Productiva

  @ColombiaProductiva

 Colombia Productiva

Bogotá, Colombia - 2021

Equipo técnico

Comité editorial

Colombia Productiva

Organización para la Educación y

Protección Ambiental - OpEPA

Corporación Clorofila Urbana

PUP Global Heritage Consortium

Revisión de textos

MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO

Cristina Arbeláez

Isabelle León

Alejandro Vargas

Luis Pardo

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

María Cristina Velázquez

Milay Cano Baquero

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Clara Burgos Valencia

Carolina Cubillos Ortiz

Consultoría y realización

ORGANIZACIÓN PARA LA EDUCACION

Y PROTECCION AMBIENTAL – OpEPA

Director

Luis Alberto Camargo

Investigación y compilación

Judy Amparo Carrillo L.

Jeniffer Katherine González S.

Laura Mireya Sandoval V.

Carlos Armando Rosero R.

Luis Fernando Castro Z.

Corrección de estilo

Iván Hurtado

Fotografías

Carlos Armando Rosero R.

Rafael Serrano Esguerra

Portada

Jurubirá, Chocó

Carlos Rosero

Diseño

Diana Ordóñez Castillo

Andrea Olarte Flórez

Todos los derechos reservados. Se autoriza la reproducción y difusión de material contenido en este documento para fines educativos u otros fines no comerciales sin previa autorización de los titulares de los derechos de autor, siempre que se cite claramente la fuente. Se prohíbe la reproducción de este documento para fines comerciales.

**BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD
PARA TURISMO DE NATURALEZA**

ALOJAMIENTOS



| CONTENIDO



Cascadas del Chupal, Cundinamarca
Rafael Serrano Esguerra



INTRODUCCIÓN

CÓMO USAR ESTA GUÍA

1. CONCEPTOS GENERALES

Turismo Sostenible
Turismo Comunitario
Negocios Verdes
Turismo de Naturaleza
Productos complementarios al Turismo de Naturaleza
Prestadores de Servicios Turísticos de Naturaleza

2. BUENAS PRÁCTICAS

Los servicios de alojamiento y las buenas prácticas
Diseño / Remodelación / Puesta en marcha
La empresa / Las áreas de funcionamiento desarrollo
Desarrollo del trabajo en equipo
Desarrollo de productos y servicios
Análisis del mercado y comercialización
Procesos de comunicación
Estados y proyecciones financieras
Análisis de resultados y evaluación de metas

3. HERRAMIENTAS Y RECURSOS

Certificación
Casos exitosos
Recursos en la web

DOCUMENTOS DE CONSULTA Y REFERENCIA

INTRODUCCIÓN



Serranía de la Macuira, La Guajira
Carlos Rosero



El turismo es una de las principales actividades económicas en el mundo porque permite la integración armónica de factores sociales, culturales, económicos y ambientales para beneficio de las naciones.

En los últimos años el turismo colombiano se transformó en uno de los principales promotores del crecimiento económico del país, debido a su potencial para generar encadenamientos con otros sectores productivos, como los de construcción, transporte, entretenimiento, alimentos y bebidas, y salud y bienestar, entre otros.

En 2011, la Organización Mundial del Turismo designó a Colombia como uno de los países con mejor proyección turística en el mundo, gracias a sus grandes inversiones en infraestructura turística, la calidad de sus productos y el capital humano que posee para atender el sector. Posteriormente, en 2020, resaltó la importancia de que el país siga trabajando en la diversificación de productos, la formación y capacitación de los prestadores

de servicios, la sostenibilidad de la actividad y la conexión con nuevos mercados, a partir de los cambios que se van a presentar en el perfil del nuevo turista, para garantizar así una rápida recuperación del sector similar a las que se han dado a través de la historia después de las crisis económicas mundiales.

En este sentido, entre los tipos de turismo con mayor potencial para el desarrollo turístico de Colombia se destaca el turismo de naturaleza, dados los enormes recursos naturales con que cuenta el país, que lo posicionan en el segundo lugar en biodiversidad en el mundo (Minambiente, 2019).

Así mismo, el turismo de naturaleza puede contribuir en la regulación del cambio climático desde varias perspectivas, permite, operativamente, reducir la huella de carbono de todas las actividades asociadas y compensar las emisiones de gases de efecto invernadero, además de cumplir con una función social importante a través de la interacción con las comunidades vinculadas a los atractivos naturales y la posibilidad de incluirlas en la cadena de valor, generando así una relación directa con el turismo comunitario.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de Colombia Productiva, impulsa la estrategia de fortalecimiento y desarrollo del turismo de naturaleza con el objetivo de lograr que toda la cadena productiva se fortalezca y compita en el mercado internacional, por medio de la adopción de prácticas de gestión sostenibles y con un alto nivel de calidad en la prestación de los servicios, con acciones sencillas y efectivas que generen mayor productividad y competitividad.

Es por ello que se presenta la actualización del compendio de “Guías de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza” elaborada en 2014, así como las guías derivadas de ella, de la cual esta guía hace parte. Documento que tiene como marco y aporta a la implementación de la Política de Turismo Sostenible, la Política de Turismo de Naturaleza, el Plan de Negocios de Turismo de Naturaleza, la Política de Turismo Cultural, la Política para el Desarrollo del Turismo Comunitario, el Plan Nacional de Negocios Verdes y la Agenda Interministerial suscrita entre el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. En el proceso de actualización se tuvieron en cuenta los avances que a nivel mundial han realizado tanto organizaciones como países que, como Colombia, buscan la sostenibilidad, la seguridad en salud y la protección de la población frente a las necesidades y riesgos sanitarios y operativos presentes en este tipo de actividades económicas.

La elaboración y actualización de la **“Guía de buenas prácticas en sostenibilidad para alojamientos”** en su segunda edición, fue posible gracias al liderazgo de Colombia Productiva y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y contó con el apoyo, en la validación de la información, del Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible y la Unidad Administrativa Especial de Parques Nacionales Naturales de Colombia.



El turismo es uno de los sectores empresariales con mayor crecimiento en el mundo.



Desierto de la Tatacoa, Huila
Carlos Rosero

CÓMO USAR ESTA GUÍA



Maloka Indígena, Amazonas
Carlos Rosero



“Buenas prácticas en sostenibilidad para turismo de naturaleza. Alojamientos” contiene información que le ayudará a preparar y a desarrollar su actividad en escenarios naturales, de manera profesional y responsable.

La guía se divide en tres secciones.

1

CONCEPTOS GENERALES

La primera, **“Conceptos generales”**, enmarca conceptualmente el turismo de naturaleza y los diferentes prestadores de servicios de este sector turístico. También trata temas como la sostenibilidad, el patrimonio natural y cultural, conceptos inherentes a dicha actividad económica y, por ende, a las buenas prácticas para su buen desarrollo.





2

BUENAS PRÁCTICAS

Las buenas prácticas para los servicios en turismo de naturaleza y los momentos de aplicación en el desarrollo de una actividad están contenidos en la segunda sección, **“Buenas prácticas”**, la cual se encuentra ilustrada y maneja íconos que hacen referencia a los cuatro ámbitos de los criterios globales del turismo sostenible.

3

HERRAMIENTAS Y RECURSOS

La tercera, **“Herramientas y recursos”**, hace mención a los procesos de certificación, tanto ambientales como de calidad, así como una recopilación de instrumentos que pueden ser utilizados por cualquier persona u organización que incursiona en el área de turismo sostenible y que desea afinar sus modelos administrativos, de acuerdo con mecanismos ya existentes, o desarrollar los suyos a partir de la experiencia de otros. Por tanto, provee también ejemplos prácticos, referencias y herramientas que actualmente se utilizan en el ámbito nacional e internacional y en diversos destinos turísticos.

La guía también cuenta con un elemento de control que les propone a los empresarios del sector, mediante una lista de chequeo, controlar cuál de las buenas prácticas referidas ya está aplicando en el desarrollo de su actividad. Esto les permite hacer una autoevaluación y fijarse metas de corto y mediano plazo para alcanzar los objetivos de sostenibilidad deseados.



1 | CONCEPTOS GENERALES

Monguí, Boyacá
Rafael Serrano Esguerra



TURISMO SOSTENIBLE

Es aquel en el que el patrimonio natural y cultural, además de ser la base del desarrollo de la actividad y la razón por la cual el turista realiza su viaje, deben ser, en sí mismos, objetos por conservar y proteger, no solo para que la actividad se mantenga, sino también para garantizar su conservación en el tiempo y permitirle a una sociedad que su descendencia pueda disfrutar de los mismos beneficios naturales, culturales y económicos. Por eso, su propósito es promover el manejo de todos los recursos, mientras se mantienen las bases culturales y la diversidad biológica y ecológica de los sistemas que sustentan la vida.

La **Política de Turismo Sostenible en Colombia**, por su parte, también busca proporcionar una orientación estratégica a largo plazo del sector, articulando el crecimiento económico y sociocultural con la protección de los ecosistemas estratégicos y el capital natural que hacen parte de los atractivos turísticos y de las fuentes de ingreso que sustentan el desarrollo del país. En este sentido, la sostenibilidad se considera un pilar central y un factor de impulso turístico y de competitividad a nivel global: es necesaria para desarrollar, consolidar y posicionar el sector, haciendo frente al reto de controlar, mitigar y compensar la huella ambiental que generan las actividades.

La política, entonces, aborda y sustenta el fortalecimiento y la operación del turismo sostenible sobre los siguientes temas centrales:

- Fortalecimiento de la gobernanza.
- Información para el desarrollo de la actividad.
- Gestión eficiente de la energía.
- Ahorro y uso racional del agua.
- Manejo responsable de los residuos sólidos.
- Tratamiento de las aguas residuales.
- Mitigación de la contribución del turismo al cambio climático.
- Protección de la biodiversidad y los ecosistemas.
- Fomento de una demanda responsable.

Estos puntos deben entenderse como parte de un proceso continuo, que implica la interacción de cuatro líneas estratégicas: la operación planificada, la gestión de los destinos desde la planificación y la gobernanza, los comportamientos sostenibles de los turistas, y la apropiación y participación de las comunidades locales.

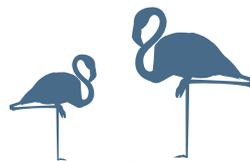
Para más información, la página del Ministerio Industria, Comercio y Turismo, en <https://www.mincit.gov.co/normatividad>, contiene el documento de la Política de Turismo Sostenible y un resumen de su contenido.

PATRIMONIO NATURAL

Es el conjunto de elementos que conforman un paisaje; los monumentos físicos y biológicos, las formaciones geológicas, fisiográficas, las zonas que constituyan el hábitat de especies animales y vegetales y los lugares o zonas estrictamente delimitadas que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación o de la belleza natural (Conferencia General de la Unesco, 1972).

PATRIMONIO CULTURAL

Constituido por todos los bienes y valores culturales que hacen parte de la expresión propia de los territorios, tales como la tradición, las costumbres y los hábitos, así como el conjunto de bienes materiales y no materiales, muebles e inmuebles, de interés histórico, artístico, estético, plástico, arquitectónico, arqueológico, ambiental, lingüístico, y científico (Ley 397 General de Cultura, 1997). Así, no se limita a elementos materiales, sino que comprende tradiciones orales, artes del espectáculo, usos sociales, rituales, actos festivos, conocimientos y prácticas relativos a la naturaleza y el universo, y saberes y técnicas vinculados a la artesanía tradicional.



Nabusímake, Cesar
Rafael Serrano Esguerra



TURISMO COMUNITARIO

Se desarrolla en zonas rurales o urbanas y posibilita la oferta de servicios turísticos involucrando a la comunidad local de manera organizada en los diferentes eslabones de la cadena productiva del turismo de un territorio (Viceministerio de Turismo, 2012). Este concepto pone especial énfasis en la vinculación de los aspectos sociales y ambientales de una zona y refuerza la importancia de la articulación y el empoderamiento de las comunidades (OMT, 2019), abriendo la oportunidad para el acceso a incentivos y el beneficio de la población en general a través de acciones como el financiamiento de infraestructura local o el apoyo a procesos de emprendimientos participativos que generan empleo e ingresos, y para la consolidación de una oferta de productos de diversa índole que permita la autonomía territorial (Ley 2068 de 2020, artículo 17).

NEGOCIOS VERDES

El turismo de naturaleza se ha convertido en una alternativa económica para los habitantes de muchas regiones del país, dado que cumple con todos los criterios requeridos para considerarlo un negocio verde, entendido como “Aquellas actividades económicas en las que se ofrecen bienes o servicios que generan impactos ambientales positivos y que, además, incorporan buenas prácticas ambientales, sociales y económicas, con enfoque de ciclo de vida, contribuyendo a la conservación del ambiente como capital natural que soporta el desarrollo del territorio” (Ministerio de Ambiente, 2014, p.53). En este contexto, el ecoturismo se enmarca dentro de la modalidad de turismo de naturaleza, como uno de los principales productos en la categoría de negocios verdes.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible establece, en el *Plan nacional de negocios verdes (2014)*, 12 criterios que orientan los principios fundamentales para consolidar un negocio verde:

- Viabilidad económica.
- Impacto ambiental positivo: bajo estrategias de conservación, investigación, monitoreo e interpretación.

- Enfoque de ciclo de vida: contempla alianzas con proveedores, diseño de producto, capacidad de carga y guías certificados.
- Vida útil: establece el mantenimiento de instalaciones y un plan de inversiones.
- No uso de materiales peligrosos.
- Reciclabilidad de materiales.
- Uso eficiente y sostenible de los recursos.
- Responsabilidad social al interior de la empresa.
- Responsabilidad social y ambiental en cadena de valor.
- Responsabilidad social y ambiental al exterior de la empresa.
- Comunicación de atributos sociales y ambientales.
- Esquemas, programas y reconocimientos ambientales o sociales.

Estos criterios encuentran una aproximación y se vinculan, desde su concepción, con las buenas prácticas sostenibles asociadas al turismo de naturaleza planteadas en la presente guía.

TURISMO DE NATURALEZA

Como lo ha establecido el Gobierno Nacional en el **Plan Sectorial de Turismo 2018-2022, “Turismo: El propósito que nos une”**, uno de los objetivos para este período es mejorar la competitividad de Colombia como destino turístico, partiendo de estrategias que fortalezcan la productividad, el posicionamiento nacional e internacional, la corresponsabilidad entre actores y la generación de valor, dentro de una ruta orientada por las siguientes estrategias:

- Generación de condiciones institucionales para el impulso al sector turismo.
- Gestión integral de destinos y fortalecimiento de la oferta turística del país.
- Más inversión, mejor infraestructura y conectividad para el turismo.
- Innovación y desarrollo empresarial en el sector turismo.
- Fortalecimiento del capital humano para la competitividad del turismo.
- Promoción de un turismo transformador, incluyente y con equidad.

La **Política Nacional de Turismo de Naturaleza**, define este tipo de turismo como aquella actividad económica “cuya oferta de productos y servicios se desarrolla en torno a un atractivo natural y que se rige por principios de sostenibilidad” (Política Nacional de Turismo de Naturaleza, 2012, p.12).

De esta manera, el **turismo de naturaleza** enmarca todos aquellos subproductos turísticos que se desarrollan en áreas naturales y se puede dividir en tres subcategorías:

ECOTURISMO

Es el turismo especializado y dirigido que se desarrolla en áreas con un atractivo natural especial y se enmarca dentro de los parámetros del desarrollo humano sostenible, siendo la motivación esencial del visitante observar, aprender, descubrir, experimentar y apreciar la diversidad biológica y cultural, con una actitud responsable frente al ecosistema y el bienestar de la comunidad local.

A su vez, el turismo, en espacios de conservación como las áreas naturales del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (Sinap), encuentra escenarios paisajísticos y culturas particulares que le permiten al visitante, en su tiempo libre, adquirir placer, disfrute y bienestar para recrearse en medio de una sociedad agitada, que requiere de espacios de descanso para desarrollar actividades en función de su bienestar.

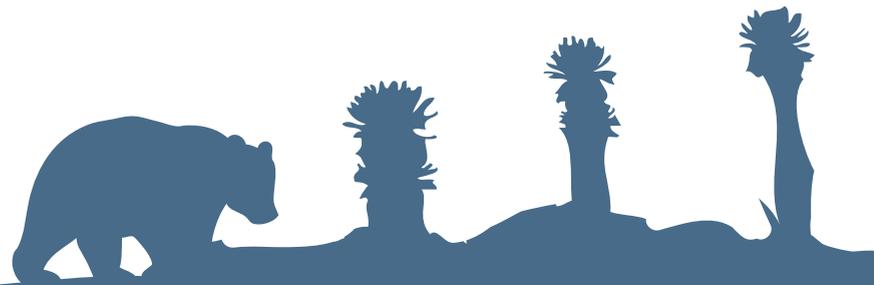
TURISMO DE AVENTURA

Es un tipo de turismo en el que uno de los principales componentes consiste en el desafío del turista o viajero a sus capacidades físicas en los entornos naturales (tierra, agua, aire) donde se desarrolla. Las personas buscan en el turismo de aventura una oportunidad para involucrarse en la exploración o el viaje con un riesgo latente, pero controlado, donde inevitablemente será necesario hacer uso de habilidades tanto físicas como psicológicas. La Asociación de la

Industria del Turismo y Aventura (ATTA) lo define como el viaje que incluye al menos dos de los siguientes tres elementos: actividad física, entorno natural e inmersión cultural (ATTA, 2018).

TURISMO RURAL

Es el tipo de turismo que identifica a la cultura rural como un elemento clave del producto y la vincula a la actividad resaltando las características propias de la zona donde se desarrolla. “La característica diferenciadora de productos de turismo rural es el deseo de facilitar al cliente un contacto personalizado, una impresión del entorno físico y humano de las zonas rurales y, en cuanto sea posible, permitir su participación en actividades, costumbres, y estilo de vida de la población”(Política de Turismo de Naturaleza, pg 13, 2012).



PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS AL TURISMO DE NATURALEZA

También quedan enmarcadas como productos complementarios al turismo de naturaleza aquellas otras actividades turísticas que se desarrollan en escenarios naturales, pero que por reglamentación pertenecen a otras tipologías o clasificaciones del turismo, tales como:

- **Turismo cultural:** promueve el conocimiento de culturas vivas o del pasado, en las que se encuentran bienes, manifestaciones o intangibles que expresan una identidad y memoria para un grupo o colectivo humano. En esta práctica turística, la motivación esencial del visitante es aprender, descubrir, experimentar y consumir los atractivos y productos culturales, materiales e inmateriales de un destino turístico (OMT, 2020).
- **Turismo científico:** promueve experiencias de profundización en conocimientos con valor para la ciencia. Estas experiencias requieren el apoyo de científicos o personal especializado, como guías entrenados para lograr el objetivo de conocimiento. Por su parte, el **turismo científico de naturaleza** se basa en la gestión del conocimiento que promueven la conservación y el uso sostenible de la

biodiversidad y la participación activa de la comunidad local, permitiendo el descubrimiento del territorio, los modos de vida y el capital natural y social. Además, integra la investigación participativa para identificar, generar, acumular, salvar, recuperar y distribuir conocimiento tradicional y académico sobre la biodiversidad en el territorio (Antonio dos Anjos et al., 2011).

- **Turismo de bienestar:** promueve las actividades relajantes, pasivas y deportivas en medio de ecosistemas conservados, con el fin de obtener condiciones de paz, tranquilidad y reparación que contribuyan a la curación, mejora estética, bienestar y prevención de enfermedades.
- **Turismo deportivo:** Actividad turística en la que el principal motivo consiste en presenciar o participar de un evento deportivo o practicar una disciplina deportiva en escenarios al aire libre o encubierto, bien sea dentro de espacios urbanos y acondicionados especialmente para tal efecto, o dentro de espacios naturales en aire, tierra o agua, según sus modalidades (Ley 2068 de 2020, artículo 3).

PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE NATURALEZA

Los prestadores de servicios turísticos de naturaleza son todas aquellas personas naturales o jurídicas que habitualmente proporcionan, intermedian o contratan directa o indirectamente con el turista la prestación de bienes y servicios turísticos dentro de un área con atractivo natural especial, que se encuentran inscritos en el Registro Nacional de Turismo y que cumplen con los requisitos de sostenibilidad del destino.

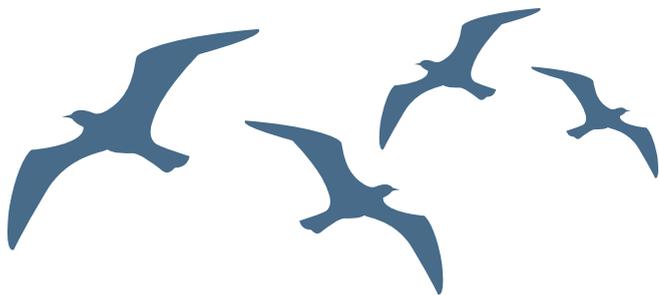
A continuación se definen algunos de los principales prestadores de servicios turísticos que operan en los diferentes destinos naturales del territorio colombiano, de acuerdo a la reglamentación nacional:

- **Alojamiento y servicios de hospedaje:** es el 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. Su infraestructura y operación se rige por los principios de sostenibilidad y de bajo impacto ambiental en su diseño, en los materiales utilizados en su construcción y mantenimiento,

en la generación o provisión de energía, en el manejo de aguas residuales y residuos sólidos, y en la provisión y uso de insumos, entre otros aspectos.

- **Transporte:** es aquel servicio de alquiler de vehículos, con o sin conductor, desarrollado como parte de la actividad turística que opere utilizando sistemas y combustibles del menor impacto ambiental posible (sonoro, atmosférico y terrestre), de conformidad con las normas que regulen la materia, y que se presta bajo la responsabilidad de una empresa legalmente constituida para tales fines y debidamente habilitada en esta modalidad.
- **Restaurantes o establecimientos de gastronomía:** se entiende por establecimientos gastronómicos, bares y similares, aquellos establecimientos comerciales, en cabeza de una persona natural o jurídica, cuya actividad económica está relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, pueden prestar otros servicios complementarios.

- **Agencias de viajes y turismo (vts, operadoras y mayoristas):** son las empresas comerciales constituidas por personas naturales o jurídicas inscritas en el Registro Nacional de Turismo, y que, debidamente autorizadas, se dedican 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).
- **Guías de turismo:** son las personas naturales, nacionales o extranjeras, que prestan servicios en guionaje turístico, cuyas funciones son orientar, conducir, instruir y asistir al turista, viajero o pasajero durante la ejecución del servicio contratado.



Para efecto de las dinámicas actuales en cuanto a la comercialización y oferta al público de la actividad turística, es importante contar con las siguientes definiciones:

- **Plataforma electrónica de servicios turísticos:** es aquella que permite a los turistas buscar y encontrar un servicio turístico en su destino de viaje, contactarse con el prestador, reservar y/o pagar por el servicio. Intermedia entre el turista y el prestador de servicios y cobra una comisión, remuneración o tarifa de uso al prestador o al turista, o a ambos (Ley 2068 de 2020, artículo 3).
- **Operador de plataforma electrónica o digital de servicios turísticos:** es una persona natural o jurídica que administra, opera o representa una plataforma electrónica o digital de servicios turísticos (Ley 2068 de 2020, artículo 3).

Los prestadores de servicios en turismo de naturaleza son responsables de que tanto clientes como proveedores cumplan las normas de operación locales y de que el personal con el que trabajan esté debidamente capacitado y autorizado para desarrollar las funciones a su cargo, según la legislación vigente. Igualmente, deben velar por que los turistas conozcan los principios fundamentales que rigen la actividad turística y las normas del lugar visitado.

2 | BUENAS PRÁCTICAS



Campamento
Rafael Serrano Esguerra



LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y LAS BUENAS PRÁCTICAS

El desarrollo de la hotelería, tal como la conocemos hoy en Colombia, surgió en 1954, con la fundación del Hotel El Prado de Barranquilla y de la Asociación Colombiana de Hoteles (Acotel), hoy Asociación Hotelera de Colombia (Cotelco).

Entre los fundadores estaba el entonces gerente del Hotel Tequendama, John Sutherland, quien convocó a varios de los más importantes hoteles del país para formar parte de la asociación.

La presente guía está dirigida a los diferentes tipos de alojamientos: los hoteles, que son establecimientos de hospedaje con no menos de 20 habitaciones, que ocupan la totalidad o una parte completamente independizada de un edificio, en el que sus dependencias constituyen una estructura homogénea; los hostales, que cuentan con no menos de seis habitaciones; los ecolodges, que son establecimientos de hospedaje cuyas actividades se desarrollan en espacios naturales,

según los principios del ecoturismo y que son operados y administrados de una manera sostenible, basada en el respeto y la protección del medio ambiente; y los albergues, que cuentan con habitaciones comunes para un determinado grupo de huéspedes, que comparten uno o varios intereses y realizan actividades afines que determinan la modalidad del servicio del lugar de estadía.



FORMALIZACIÓN

Las condiciones y requisitos de formalización se basan en los siguientes pasos fundamentales:

1 Registro del establecimiento de alojamiento ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales DIAN:

- Diligencie el pre-Registro Único Tributario RUT. Ingrese a la página web de la DIAN y diríjase al enlace “inscripción del RUT”. Para la opción “tipo de inscripción” escoja “Cámara de Comercio”

2 Registro de la empresa en la Cámara de Comercio de la jurisdicción. Después, se debe registrar el alojamiento ante la cámara de comercio de la jurisdicción en donde va a funcionar.

- Presente ante la cámara de comercio el pre-RUT de la DIAN, previamente diligenciado, para que le asignen el número de NIT ante la Cámara de Comercio.

- Formalice la matrícula mercantil, con la cual podrá acreditar la condición de comerciante frente a la Cámara de Comercio de la jurisdicción.

- Cerciórese que la actividad comercial y/o el objeto social de la empresa incluyan las actividades turísticas.

3 Diligencie el Registro Nacional de Turismo (RNT). El RNT es un registro público al cual se deben inscribir todos los prestadores de servicios turísticos que funcionen en Colombia. Este registro es de carácter obligatorio y debe actualizarse cada año.

- El proceso de expedición del RNT se puede hacer fácilmente en línea.

- Es importante que se renueve el registro anualmente y avise a las autoridades si se va a suspender o cancelar la prestación de servicios, ya que no hacerlo puede acarrear sanciones.



Cerros Sutatausa
Rafael Serrano Esguerra

BUENAS PRÁCTICAS EN TURISMO DE NATURALEZA

“Buenas prácticas en sostenibilidad para turismo de naturaleza.

Alojamientos” basa su estructuración en las “Guías para la elaboración de un plan de negocios sostenibles” de la Universidad Externado de Colombia, teniendo en cuenta que en ellas se contemplan los ocho aspectos relevantes para el funcionamiento sostenible de un alojamiento:

1. Diseño / Remodelación / Puesta en marcha.
2. La empresa / Las áreas de funcionamiento.
3. Desarrollo del trabajo en equipo.
4. Desarrollo de productos y servicios.
5. Análisis del mercado y comercialización.
6. Procesos de comunicación.
7. Estados y proyecciones financieras.
8. Análisis de resultados y evaluación de metas.



Así mismo, y basándose en los **Criterios Globales de Turismo Sostenible**, se contemplan los cuatro ámbitos en los que se agrupan las buenas prácticas para los alojamientos que operan áreas naturales:

SOCIAL Y ECONÓMICO



Comprende las buenas prácticas en las que se maximizan los beneficios sociales y económicos para la comunidad y se minimizan los impactos negativos, es decir, en las que el prestador de servicios turísticos genera y apoya las iniciativas productivas del lugar donde opera, concerta con las comunidades locales e indígenas códigos de conducta para las actividades que se desarrollan en sus jurisdicciones, vela porque se respeten las políticas y normas establecidas por la sociedad y trata en igualdad de condiciones a mujeres y miembros de minorías locales.



GESTIÓN

Las buenas prácticas de gestión empresarial y administrativa son aquellas con las que el empresario se forma, educa y especializa; se ajusta y cumple con todas las leyes y reglamentaciones que su oficio le demanda, haciendo énfasis en la prohibición de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNA) en Colombia; evalúa su desempeño para

adoptar medidas correctivas cuando procede; se convierte en un facilitador para que los clientes conozcan e interpreten adecuadamente los entornos naturales, la cultura local y el patrimonio cultural; y les explica los comportamientos adecuados que deben adoptar durante su estancia en el lugar. Adicionalmente, fortalece la planificación interna, incluyendo a las personas que la componen, para que adelanten sus labores de forma adecuada y oportuna, fortaleciendo a la organización ante las condiciones variables y repentinas que la administración de organizaciones plantea en el panorama dinámico del sector.



CULTURAL

Abarca las buenas prácticas que maximizan los beneficios para el patrimonio cultural y minimizan los perjuicios, es decir, en las que el prestador de servicios actúa, respeta y promueve los códigos de comportamiento en los sitios de importancia cultural o histórica y protege las piezas arqueológicas e históricas. También contribuyen a la protección y el mantenimiento de bienes y sitios históricos, arqueológicos, culturales y espirituales, además de promover y valorar las tradiciones locales.



AMBIENTAL

Las buenas prácticas en este ámbito maximizan los beneficios para el ambiente y minimizan los impactos negativos, es decir que se trata de las prácticas con las que el prestador de servicios turísticos promueve y ayuda en la protección de la biodiversidad y de los ecosistemas estratégicos a través de acciones como la adquisición de productos respetuosos con el ambiente y la colaboración en la reducción de la contaminación generada por los gases de efecto invernadero, las basuras, las aguas residuales, las sustancias nocivas, el ruido, la erosión y los contaminantes del aire y del suelo. El empresario ayuda a conservar la biodiversidad, los ecosistemas y los paisajes, protege las especies silvestres y no las saca de su entorno natural con fines de consumo, exposición o comercialización, ni las mantiene en cautiverio. También preserva los espacios naturales protegidos y ayuda a que los ecosistemas se alteren lo mínimo posible o se rehabiliten en caso de ser necesario.

Este conjunto de prácticas aborda medidas para proteger la salud personal frente a los riesgos físicos, químicos y biológicos a los que se exponen los visitantes y los operadores. Esto significa que incluyen también la evaluación periódica de las situaciones ambientales y sociales, así como la salubridad de la iniciativa, y el establecimiento de protocolos de seguridad y bioseguridad, además de la contemplación de planes de contingencia, sin olvidar la formulación de estrategias de formación que brinden herramientas para la atención de emergencias.



Se utilizarán los mismos íconos que aparecen al lado de cada ámbito para indicar los criterios que agrupan las buenas prácticas.

DISEÑO / REMODELACIÓN / PUESTA EN MARCHA

Las buenas prácticas son aspectos que se deben abordar desde el momento inicial de gestión de un negocio.

En este sentido, al ser tenidas en cuenta de manera apropiada desde el comienzo, facilitarán procesos posteriores y harán más sencillas las implementaciones necesarias.

Realizar una adecuada planeación contemplando los cuatro ejes (económico, social, cultural y ambiental) facilitará la dinámica del negocio mismo, haciéndolo más funcional, aprovechando las ventajas del entorno y estableciendo relaciones adecuadas con la comunidad y con el equipo de trabajo, lo que en últimas redundará en una mayor eficiencia y mejores resultados.

Es importante tener en cuenta los Planes de Ordenamiento Territorial (POT), que están planteados de manera particular para cada municipio y que establecen los lineamientos para construcciones y remodelaciones. También es importante contemplar y seguir todos los aspectos legales que reglamentan y orientan el desarrollo de este tipo de negocio.



1. Involucre a la población local en el proceso de planeación de la actividad, bien o servicio desde las etapas tempranas de la iniciativa, con el fin de que el proyecto sea aceptado y apropiado por la localidad como una alternativa económica. Un ejemplo de esto es la vinculación de productores de alimentos locales, artesanos, transportadores, mano de obra o alojamientos. Se recomienda que sus aliados locales estén también articulados en estrategias de implementación de buenas prácticas y que se replique su aplicación. Genere los mecanismos de comunicación que inviten a la comunidad a involucrarse en el proceso.



2. Realice previamente la zonificación del área; es decir, defina el uso de cada una de las zonas del terreno para la prestación de servicios de turismo de naturaleza y delimite las áreas que deben tener un alto grado de conservación y control.



3. Si su establecimiento presta servicios de alimentación y bebidas, **aplique las buenas prácticas para establecimientos gastronómicos.** Consulte la guía “Restaurantes. Buenas prácticas en turismo de naturaleza”.



4. Disponga de vías de acceso de fácil circulación para su establecimiento, con señalización visible y clara, que garanticen el acceso a personas discapacitadas en igualdad de condiciones. Ubique los extintores y las salidas de emergencia en lugares fácilmente visibles y accesibles.



5. Proporcione sombra a su edificio plantando árboles o arbustos nativos en los alrededores.



6. Donde sea posible, reemplace el aire acondicionado por ventiladores, los cuales deben mantenerse limpios y en buen estado. Además de ahorrar energía, esto disminuye las emisiones de gases de efecto invernadero y sustancias agotadoras del ozono.





7. Respete la normativa urbanística de cada territorio. Se recomienda consultar esta normativa en las secretarías de planeación y en los Planes de Ordenamiento Territorial de cada localidad. No construya ningún tipo de infraestructura privada en zonas públicas.



8. Confirme que, en el diseño arquitectónico de las estructuras, se consideran las variaciones estacionales (lluvias, ángulo solar, etc.) y la existencia o eventualidad de riesgos naturales (derrumbes, plantas o animales peligrosos, inundaciones, etc.).



9. Desarrolle la infraestructura de su alojamiento con materiales amigables con el ambiente y con estándares arquitectónicos de sostenibilidad; por ejemplo, sustituya el asfalto por madera u otros materiales que permitan el filtrado de agua e incorpore diseños que contribuyan al aprovechamiento de la luz natural. En caso de requerir remodelaciones o nuevas construcciones, evite las modificaciones que puedan favorecer la erosión del suelo. Además de que existen varios manuales para la construcción de estructuras amigables con el ambiente, es recomendable buscar la asesoría de un arquitecto paisajista.



10. Diseñe y construya una red adecuada de senderos con señalización de ubicación e información general. Esta red no debe impactar visualmente los espacios y deberá ser acorde con las disposiciones que ha definido el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo sobre señalización turística.



11. Considere el reemplazo gradual o la implementación de fuentes de energía eficientes desde un principio. Estas fuentes pueden ser sensores de luz que se activen según se requiera; sistemas de iluminación eficientes como lámparas fluorescentes compactas (CFL), tubos fluorescentes (T5), lámparas LED y balastro electrónico, o energía solar para generar energía eléctrica a través de placas fotovoltaicas. Mantenga registros de uso, de esta manera podrá determinar las áreas de mayor consumo y facilitar un plan de ahorro.





12. Utilice sistemas ahorradores, como dispositivos de descarga de cisternas de bajo consumo, difusores de grifos y limitadores de presión. Mantenga registros de uso, de esta manera podrá determinar las áreas de mayor consumo y facilitar la ubicación de fugas para mantenimiento.



13. Instale sistemas de tratamiento de aguas servidas que permitan purificar el agua hasta un nivel de disposición final aceptable y, si es posible, reutilice las aguas ya tratadas. Recuerde que en Colombia está prohibido verter directamente las aguas en cuerpos de agua, por lo tanto se deben instalar sistemas de tratamiento de aguas residuales. Se recomienda buscar la asesoría de la Corporación Autónoma Regional con competencia en su área y aplicar el sistema de tratamiento óptimo para la zona y para sus condiciones particulares de operación.



Finca Cafetera, Pantanillo, Antioquia

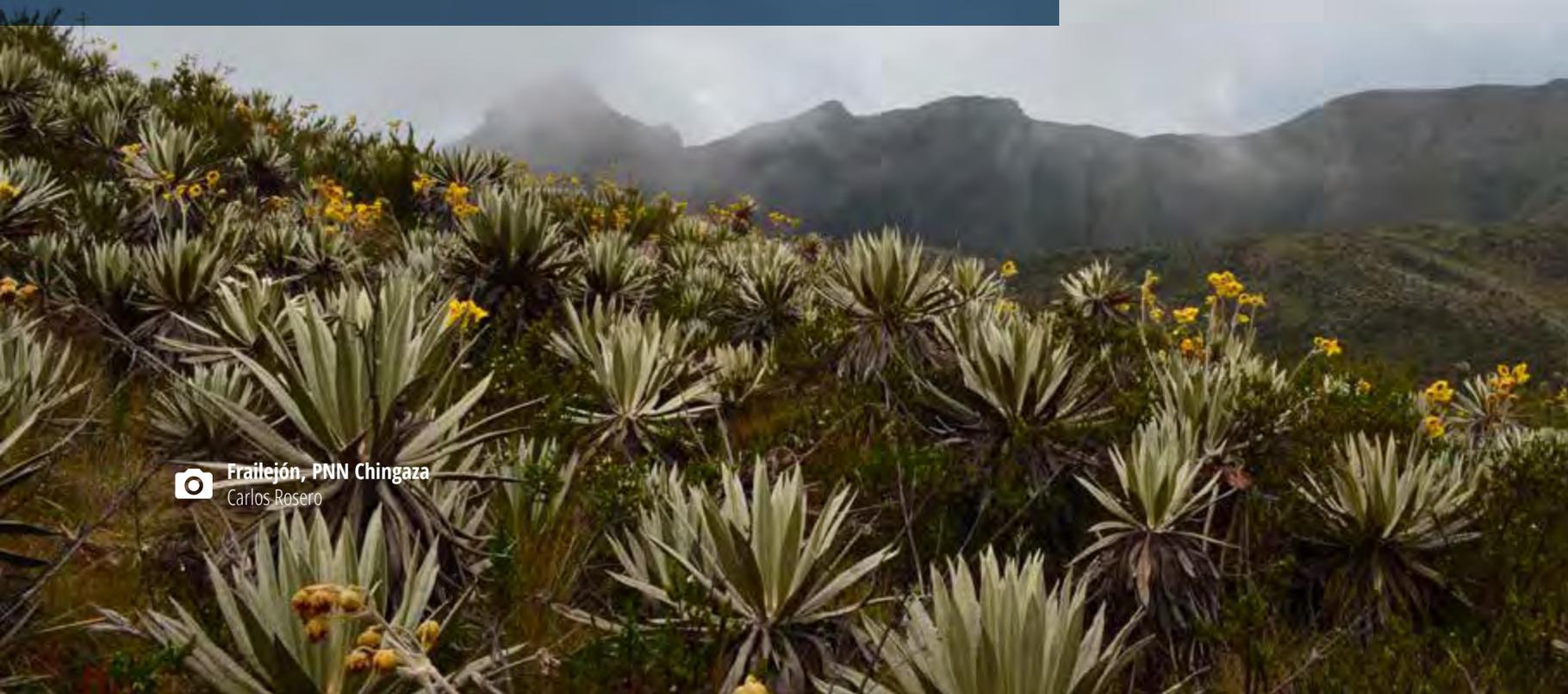
Carlos Rosero



El turismo, en espacios de conservación como las áreas naturales del Sistema Nacional de Áreas Protegidas, encuentra escenarios paisajísticos y culturas particulares que le permiten al visitante adquirir placer, disfrute y bienestar.



Frailejón, PNN Chingaza
Carlos Rosero



LA EMPRESA / LAS ÁREAS DE FUNCIONAMIENTO

La manera en que un negocio se organiza y la forma en que establece unas áreas específicas de funcionamiento facilitan o dificultan su desarrollo.

Por pequeño que sea, un negocio contempla diferentes líneas de funcionamiento: áreas administrativas, operativas, de control; zona de lobby, habitaciones, jardines, etc. Desde cada una de ellas se pueden establecer buenas prácticas. Administrativamente se pueden contemplar medidas de ahorro de energía, agua y recursos en general. En la operación, los impactos pueden ser mucho mayores y generar las condiciones apropiadas para mantener la salud y la prevención de riesgos biológicos (infectocontagiosos), físicos y químicos derivados de las actividades turísticas.

Desde las diferentes áreas de la empresa se establecen las relaciones y las características de esas relaciones con los empleados, la contratación y el personal. De ahí la importancia de la inclusión social, así como el respaldo a la igualdad de género, que se manifiesta desde la asignación de labores según competencias y bajo políticas

de remuneración equitativa para hombres y mujeres. De esta forma se sientan las bases de las relaciones con la comunidad, que son fundamentales para que el proyecto realmente sea exitoso.

Desde la administración, un negocio de alojamiento puede relacionarse con su entorno y generar dinámicas que lo articulen con un proyecto turístico. Las buenas prácticas en este punto establecen las relaciones concretas al interior y exterior de la empresa y la posicionan como una iniciativa de negocio verde.



14. Obtenga la certificación de un órgano de inspección/certificación nacional o internacional y el sello de bioseguridad para generar confianza entre los viajeros que utilizan servicios turísticos. Las certificaciones y sellos son evaluaciones objetivas de las actividades desarrolladas. Se recomienda que acceda al esquema colombiano de certificación de turismo sostenible, desarrollado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.



15. Constituya su empresa legalmente. Revise y aplique la normatividad ambiental y fiscal vigente.



16. Prohíba explícitamente y prevenga, a través de programas de capacitación y campañas, la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes. Informe a sus proveedores y clientes sobre su compromiso y denuncie sobre situaciones de riesgo o lugares sospechosos y/o conocidos como puntos de explotación. Exija documentación de los niños y prueba a los padres o tutores al usar el servicio. No utilice piezas de comunicación que exponga a los niños y niñas como atracciones turísticas.



17. Realice periódicamente el mantenimiento de la infraestructura física del establecimiento. Cuenten con un programa de mantenimiento preventivo y un plan de limpieza con protocolos de desinfección en oficinas, áreas comunes y operativas, y unidades de transporte y equipos. En este sentido, se recomienda que tenga una sencilla lista de chequeo para comprobar periódicamente el estado de la infraestructura y las acciones de mantenimiento requeridas y realizadas.



18. Promueva la contratación de personal que pertenezca al lugar. Genere trabajo para la comunidad local.



19. Fomente la participación activa de la población local en el turismo mediante la generación de empleos y su articulación en los distintos eslabones de la cadena productiva. Si es posible, es recomendable que en el desarrollo de sus actividades y la operación de los servicios garantice una participación mayor al 50% de personas de las comunidades locales, con el fin de generar beneficios reales en la localidad.





20. Promueva la inclusión social y el respeto por los derechos humanos, independientemente de edad, religión, género, grupo étnico, discapacidad, orientación sexual y posición económica. Propicie puestos de trabajo dentro de las áreas de la empresa.



21. Promueva la igualdad de género, favoreciendo la ocupación de puestos de mando y directivos con remuneración equitativa según el cargo. No asigne tareas según estereotipos de género, sino según las competencias, aptitudes y aspiraciones de las personas. Fomente el empleo de mujeres de la comunidad para apoyar su autonomía económica.



22. Sea sensible a las necesidades de sus empleados y de las personas de la comunidad. Respete su cultura, patrimonio e identidad.



23. Cuando sea posible, adquiera productos al por mayor, con poco embalaje, inofensivos para el medio ambiente y cuya fabricación esté ligada a beneficios sociales, con el fin de reducir los costos de envasado, almacenamiento, transporte y eliminación.



24. Realice acuerdos de trabajo en las cadenas productivas y articule alianzas con actores locales y regionales de la cadena de turismo de naturaleza. Los acuerdos y alianzas disminuyen costos y permiten que usted se concentre en aquellos aspectos de la operación en los cuales tiene ventajas competitivas. Dé preferencia a proveedores locales, ojalá certificados en calidad o normas técnicas, que empleen buenas prácticas ambientales y sociales.



25. Cerciórese de que los beneficios que se generan a través de la prestación de servicios relacionados con los atractivos culturales que se promueven **sean percibidos por la comunidad receptora** y sean un complemento de su realidad socioeconómica. Esto **responde a un principio de compensación justa y equitativa**. Es fundamental demostrar respeto hacia las comunidades originarias, sus valores y su cultura.





26. Eduque a sus clientes y empleados sobre la importancia del agua, su conservación y su empleo responsable. Para este fin, haga campañas, talleres y charlas de información y formación en el uso racional del agua y entregue material informativo.



27. Revise los tipos y las cantidades de basura que se producen, así como los métodos de eliminación y sus costos.



28. Desconecte los electrodomésticos mientras no estén siendo utilizados. Encienda las lavadoras únicamente cuando tenga cargas completas y, si es posible, adquiera lavadoras de bajo consumo, tanto de agua como de electricidad.



29. Aproveche el agua lluvia en sus actividades: construya tanques de almacenamiento de agua lluvia para utilizarla en lavandería, jardinería, aseo de áreas públicas, servicios sanitarios, riego de jardines y otros usos.



30. Promueva y participe en programas de educación ambiental en los que se aborde el buen manejo de la energía, el agua y el reciclaje por medio de campañas de información y formación, talleres, charlas de inducción y material divulgativo.



31. Fomente medidas de separación en la fuente de los residuos para su reciclaje: asegúrese de que se usen recipientes diferenciados según el tipo de desecho, que sean de material plástico a prueba de agua y de plagas y con tapas seguras. No olvide contemplar, si es necesario, la separación especial de residuos de riesgo biológico producidos por enfermedades infectocontagiosas. Mantenga los contenedores de basuras limpios y aseados. Incorpore un contenedor especial y bien señalizado para baterías o pilas usadas. En áreas protegidas garantice que los residuos sean devueltos a un centro urbano donde se les pueda dar un adecuado manejo.





32. Mantenga los contenedores de basuras limpios y aseados para evitar la proliferación de malos olores, insectos y roedores.



33. Para las diferentes áreas de la empresa, seleccione en lo posible productos en materiales reciclados, orgánicos, biodegradables y retornables. Así mismo, utilice productos que puedan ser reciclados después; por ejemplo, emplee papel con bajo impacto ambiental, utilice las hojas por ambos lados y reutilice el papel usado.



34. Manténgase informado sobre los materiales y las propiedades físicas y químicas de los productos que utiliza en sus actividades.



Guaduas, Cundinamarca

Carlos Rosero



La Política de Turismo Sostenible en Colombia proporciona una orientación estratégica, articulando el crecimiento económico y sociocultural con la protección de los ecosistemas estratégicos y el capital natural del territorio (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2020).



Nevado de Pan de Azúcar, PNN El Cocuy

Carlos Rosero

DESARROLLO DEL TRABAJO EN EQUIPO

El factor humano, ahora más que nunca, es una variable sustancial al momento de abordar aspectos de sostenibilidad en cualquier sentido.

Conocer de manera adecuada y profunda las características y necesidades de su equipo de trabajo le ayudará a tomar medidas adecuadas para mantenerlo siempre motivado y preparado para los retos de prestar un excelente servicio, ya que es su personal, más que ninguna otra variable, el que le ayudará a diferenciarse positiva o negativamente.

Recuerde que las personas no solamente se motivan por una remuneración justa. Existen factores que complementan de manera adecuada esa motivación y que incluyen la valoración, orientación y capacitación adecuada.

A continuación las buenas prácticas que no puede dejar pasar:



35. Implemente un proceso de capacitación integral que comprenda: procesos de inducción, códigos de ética y comportamiento, capacitación operativa, calidad del servicio, políticas de sostenibilidad, seguridad turística, primeros auxilios, cómo brindar información al turista, legislación laboral y turística y conocimientos básicos de la comunidad y el entorno. Es importante que TODO el personal operativo que tenga contacto con el cliente reciba este paquete básico de capacitación. Sea cuidadoso en el trato con turistas extranjeros, ya que pueden tener pautas culturales asociadas al distanciamiento social y poco contacto físico.





36. Implemente un proceso de capacitación con los empleados que comprenda aspectos de seguridad y bioseguridad para la prevención del contagio de enfermedades infectocontagiosas, donde se especifique la utilización de elementos de protección personal de manera segura, la higiene necesaria y el control de desechos.



37. Capacite a su personal para que sepa aplicar medidas de ahorro de energía.



38. Reconozca, valore y cuide a los miembros de su equipo. Haga énfasis en la importancia de la participación y cree incentivos para incrementarla gradualmente; es fundamental que los resultados de las acciones implementadas sean comunicados a todos los integrantes del establecimiento.



39. Capacite a su personal para que pueda cumplir varias funciones (personal multi o polifuncional). Con ello se reducen la monotonía y los costos de operación, lo mismo que la rotación excesiva.



40. Cuente con al menos una persona que maneje un segundo idioma. Adicionalmente, capacite al personal en los idiomas predominantes entre los turistas recibidos.



DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Tenga en cuenta que en el ámbito turístico su producto de alojamiento será un atractivo en la medida en que sea único, diferenciado y de alta calidad.

Es importante entender que un servicio integral es parte integral de su oferta, junto con las instalaciones. Por lo tanto, es indispensable prestar especial atención a las condiciones del entorno, que la decoración esté en consonancia con el paisaje, que el diseño sea coherente y que exista respeto e inclusión de la cultura local. Estas prácticas generan una articulación entre el turismo de naturaleza y el turismo comunitario para ampliar su función social en relación con los beneficios que recibe la población del territorio a nivel general.

De igual forma, los mercados en el mundo y en Colombia están dando cada vez más relevancia a que en los alojamientos haya una adecuada

relación con la comunidad, que exista una relación estrecha con los proveedores locales y que las actividades estén vinculadas a la población local. Estas condiciones permiten posicionar la marca y vincularla a una oferta especializada dentro del marco de los negocios verdes.

Hay variables muy importantes en la relación precio-servicio. Recuerde que lo que usted vende no son únicamente camas: detrás de un alojamiento se esconde la experiencia del alojamiento. Por eso, no olvide prestar especial atención a todos los factores del ambiente que genera en el espacio donde se vive la experiencia, no sólo busque que sea grata, haga de ella algo inolvidable.



41. Cuente con un plan de contingencias para atender emergencias (por ejemplo, con instrucciones para seguir en caso de evacuación). No olvide contar con un botiquín acondicionado para accidentes laborales y emergencias médicas básicas. Evalúe periódicamente los riesgos físicos, ambientales, sociales y de salubridad de su iniciativa. Establezca un protocolo de seguridad y bioseguridad. Puede designar a una persona de su equipo como responsable de la gestión del riesgo con el fin de que defina estrategias para el abordaje en términos higiénico-sanitarios y demás situaciones que se presenten.



42. Asegúrese de que los servicios que ofrece el hotel mantengan bajos los niveles de impacto. Los sitios culturales, comunidades y demás atractivos turísticos tienen cierta capacidad de carga que no debe superarse. Contribuya a mantener el número de turistas dentro de un límite máximo aceptable.



43. Haga del establecimiento un espacio de difusión de la cultura local (música, danza, arte, etc.). Cuente con información de atractivos turísticos que puedan incentivar el consumo de bienes y servicios locales e impulsar el encadenamiento productivo de la zona.



44. Decore las habitaciones de su establecimiento en forma temática, dándole una ambientación distinta a cada una de ellas, según las diferentes características de la zona.



45. Proponga a los huéspedes que utilicen las toallas y sábanas durante más de un día. Si las dejan en el piso, hay que lavarlas. Si las dejan colgadas, se pueden seguir usando.





46. Provea en las zonas comunes desinfectantes o gel antibacterial y en las habitaciones junto con dispensadores de jabón, champú y papel higiénico. Esto promoverá el manejo y la prevención de enfermedades infectocontagiosas. Procure que sean biodegradables para regular su uso y disminuir la generación de residuos.



47. Emplee utensilios reutilizables en vez de utensilios desechables.



48. Compre productos cuyo mantenimiento requiera poca energía, como las toallas y la ropa de cama de algodón, que pueden ser lavadas a bajas temperaturas.



49. Minimice la utilización de cloro, detergentes y otras sustancias químicas que vayan a parar a las aguas residuales. Aproveche el sol para secar ropa de cama, manteles, toallas y uniformes.



50. Invite a los huéspedes a involucrarse en las medidas de ahorro con carteles informativos donde se hable de la importancia de apagar luces, ventiladores, acondicionadores de aire y televisores cuando salgan de la habitación o cuando no los estén utilizando.



51. Facilite una lista de los productos y servicios locales que deben evitarse. Por ejemplo, los artículos de recuerdo (souvenirs) fabricados a partir de especies en peligro.



52. No comprometa, con la operación de su empresa, los recursos básicos de las comunidades locales tales como el agua potable, la energía eléctrica y los recursos naturales.





53. Adopte medidas para que la iluminación de los espacios construidos no afecten la vida silvestre, a los huéspedes ni a la comunidad local.



54. En caso de que haya ventanales muy amplios, coloque en ellos siluetas, figuras o líneas con material autoadhesivo para evitar que las aves choquen contra los vidrios.



55. Promueva actividades turísticas que no empleen automóviles. Por ejemplo, caminatas en senderos de parques nacionales, rutas a caballo, recorridos en bicicleta y canotaje.



56. Fomente y eduque sobre el manejo integral del fuego con el fin de reducir los incendios forestales provocados por causas humanas. Utilice para ello medidas de prevención, detección, control y combate.



57. Garantice que en el desarrollo de sus actividades las emisiones de ruido sean bajas con el fin de no afectar el entorno natural. Fomente en la comunidad y en los visitantes el buen y prudente manejo para reducir los impactos auditivos de todo tipo. Así mismo, construya cuartos insonorizados para plantas eléctricas, motobombas y demás aparatos eléctricos o mecánicos que puedan afectar la tranquilidad de un área natural o una comunidad.



58. Aplique medidas para la reducción de las emisiones contaminantes del aire como los gases y las partículas que emiten plantas eléctricas, motobombas y vehículos de transporte. Evite la quema de residuos y materiales no reciclables (desechos); los gases producidos durante su combustión son tóxicos y pueden afectar gravemente los ecosistemas y comunidades en donde se realizan las quemas.





59. Promueva actividades turísticas que protejan la herencia cultural del lugar de destino y que permitan que los productos culturales y tradicionales, las artesanías y el folclore sobrevivan y florezcan, en lugar de que se pierdan o se conviertan en simples reproducciones.



60. Fomente encuentros culturales entre los turistas y las comunidades locales, en los que se produzca un intercambio auténtico y respetuoso.



Parque Natural Arví, Medellín, Antioquia
Carlos Rosero





Venado Cola Blanca
Rafael Serrano Esguerra

Turismo comunitario se desarrolla en zonas rurales o urbanas y posibilita la oferta de servicios turísticos involucrando a la comunidad local de manera organizada en los diferentes eslabones de la cadena productiva del turismo de un territorio (Viceministerio de Turismo, 2012).

ANÁLISIS DEL MERCADO Y COMERCIALIZACIÓN

Primero, tenga presente tres factores clave: entorno, consumidor y competencia.

Las condiciones de su entorno más próximo, como el lugar donde su negocio se desarrolla, son claves para determinar qué se puede y qué no se puede realizar; de igual manera, el entorno lejano afecta. Los cambios políticos, económicos, sociales y tecnológicos cada vez son más comunes y condicionan las proyecciones comerciales inicialmente contempladas.

En segundo término, no olvide que el centro de su desarrollo son los clientes: muestre interés por ellos, conózcalos y aprenda a identificar

sus características y necesidades. Evalúe constantemente sus gustos y emprenda acciones de innovación que busquen satisfacerlo y cautivarlo.

Por último, no olvide que la competencia es fundamental para establecer las condiciones de su producto. Identifique las ventajas y desventajas propias, y resalte las acciones ambientales y sociales de su servicio o producto, para establecer una marca propia y vincularse a mercados alternativos asociados a los negocios verdes.



61. Desarrolle estrategias de mercadeo y comercialización desde el comienzo de la iniciativa. Para esto es clave el estudio de la demanda y la oferta locales y de las proyecciones económicas de su empresa. No olvide dar a conocer el apoyo social y ambiental que impulsa su servicio o producto, ya que esto lo ayuda a posicionarse en el marco de los negocios verdes.





62. Tenga en cuenta que el material divulgativo como folletos, avisos, plegables, libros o carteles **es importante para dar a conocer el apoyo social y ambiental** que impulsa su servicio o producto. Minimice su uso y, en caso de requerirlo, prefiera materiales de bajo impacto ambiental para sus herramientas de divulgación.



63. Diseñe material informativo virtual e impreso veraz, donde el cliente pueda conocer con precisión los servicios solicitados y contratados.



64. Dé una información clara y de fácil comprensión sobre los servicios y productos ofrecidos.



65. Apoye la protección de lugares con valor patrimonial.



66. Realice alianzas y acuerde agendas con actores locales, regionales, nacionales e internacionales para impulsar el mejoramiento de la empresa.



PROCESOS DE COMUNICACIÓN

La comunicación, tanto interna como externa, es fundamental para el buen desempeño de una organización.

La comunicación establece condiciones claras de funcionamiento, para motivar al equipo de trabajo y para establecer lazos directos y efectivos. Creando mecanismos adecuados y claros, las buenas prácticas se socializan, llegan a todo el equipo y son apropiadas correctamente.

Por su parte, la comunicación externa se extiende en varias direcciones, pero principalmente hacia los clientes, los proveedores y la comunidad

local, y genera en todos ellos conocimiento, reflexión y acción, que es en últimas lo que las buenas prácticas pretenden. Es clave implementar buenas prácticas en las campañas y acciones adecuadas de comunicación; con la proliferación de las nuevas tecnologías esta comunicación se puede realizar antes, durante y después de la visita al alojamiento.



Cascadas de Sueva,
Cundinamarca 
Carlos Rosero



67. Divulgue las acciones de conservación y protección del patrimonio histórico cultural del lugar y las realizadas por su organización. Esto ayuda a posicionar su marca como negocio verde.



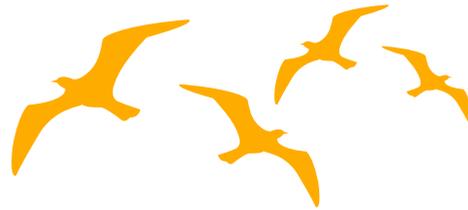
68. En un lugar visible de su establecimiento, **disponga una pizarra o panel informativo** en donde pueda dar a conocer todo tipo de información referida al hotel: sus atractivos, actividades, datos de interés, etc. Igualmente, divulgue información visual y recomendaciones claras de medidas de bioseguridad y protección personal para la prevención de enfermedades infectocontagiosas. Disponga productos de limpieza en la infraestructura y protocolos como el lavado de manos con agua y jabón, y el uso de gel antibacterial.



69. Realice campañas de información entre los empleados y visitantes para promover la minimización de la contaminación y la correcta gestión de los residuos. Utilice para ello material divulgativo, charlas y talleres.



70. Las comunicaciones son importantes para garantizar la seguridad del visitante. Por lo tanto, **mantenga un sistema de comunicación por radio**, Internet o teléfono dentro de su alojamiento.



ESTADOS Y PROYECCIONES FINANCIERAS

Identificar de manera clara este aspecto le permite al empresario conocer en pasado, presente y futuro lo que sucede con el dinero de la organización. Además, a partir de datos ciertos, puede analizar y tomar buenas decisiones.

Lo más importante de los estados y las proyecciones financieras es que la información sea cierta, detallada y organizada. En la medida de lo posible, asesórese para organizar y establecer los estados financieros. Las cámaras de comercio de los distintos departamentos en Colombia están impulsando diferentes proyectos en este sentido. Con un adecuado conocimiento o asesoría, organice un presupuesto que le plantee las metas a alcanzar en periodos determinados.

Desde lo más básico, como tener claros los gastos y costos de la empresa, hasta acciones más elaboradas, como organizar un plan de negocios o establecer rubros de apoyo a proyectos sociales y comunitarios, estos elementos son fundamentales para llegar a contar con financiación o gestión de recursos en un momento dado.



71. Elabore una herramienta de costos que le permita establecer los precios de cada uno de los servicios que ofrece su establecimiento.



72. Conozca el punto de equilibrio de su empresa. Disminuya los costos variables.



73. Conozca y manténgase enterado de los incentivos tributarios para beneficiar el turismo en Colombia. Incluya en el presupuesto anual un rubro o programas de voluntariado entre los viajeros para apoyar acciones comunitarias.



74. Tenga clara su misión, visión, plan operativo, estudio de mercado, objetivos estratégicos, metas económicas, y los estudios de impacto social y ambiental y la política de sostenibilidad de la empresa. Esto le permitirá planificar la iniciativa estratégicamente y posicionarla dentro del marco de los negocios verdes, lo que fomentará su viabilidad económica en el tiempo.



ANÁLISIS DE RESULTADOS Y EVALUACIÓN DE METAS

Establecer y estructurar un proceso sistémico es fundamental en términos de medir los avances dentro de la organización.

Establecer mecanismos que permitan valorar de manera adecuada lo que se hace y contar con sistemas que posibiliten tanto interna como externamente medir su efectividad facilita la corrección a tiempo y sobre todo la mejora continua.

Medir procesos, productos, servicios, percepción y todo aquello que da un valor agregado es clave para un proceso continuo y dinámico de planeación, ejecución, control y evaluación.



75. Formule un programa para la identificación y el monitoreo de los impactos ambientales generados por la operación de la empresa. Este programa debe contar con una serie de registros verificables.



76. Evalúe constantemente las apreciaciones de sus clientes. En lo posible, responda a las necesidades y expectativas de sus clientes con mejorías en la oferta de su hotel (por ejemplo, ofrezca un desayuno más completo, coloque un secador de pelo en los baños, disponga de jabones y champús biodegradables, etc.). Diseñe una experiencia integral que vaya más allá de las necesidades básicas.



77. Implemente mecanismos de evaluación permanente (encuestas, entrevistas, charlas informales) de los aspectos relacionados con la calidad del servicio y la sostenibilidad. Esto le permitirá obtener información valiosa de primera mano sobre sus clientes. Posteriormente, determine las acciones correctivas y preventivas necesarias. Aplique indicadores dentro de los manuales de calidad que desarrollen y orienten la evaluación de acuerdo con las normas técnicas de turismo sostenible u otra certificación nacional o internacional.



3 | HERRAMIENTAS Y RECURSOS

San José del Guaviare 
Rafael Serrano Esguerra



CERTIFICACIÓN

¿QUÉ ES Y POR QUÉ ES IMPORTANTE LA CERTIFICACIÓN?

La certificación es un trabajo voluntario que permite a las empresas de alojamiento y hospedaje garantizar al público general que los procesos, productos o servicios de los prestadores de servicios turísticos cumplen con estándares nacionales o internacionales en temas como calidad, sostenibilidad y bioseguridad, lo cual promueve el fortalecimiento y el desarrollo de la imagen, el desempeño, la productividad, la competitividad y la rentabilidad, porque:

- Optimiza el grado de credibilidad y confianza de los clientes y proveedores.
- Mejora el posicionamiento de la empresa en el mercado.
- Ayuda a diferenciarse del resto de empresas.
- Permite acceder a nuevos mercados.
- Permite medir los procesos para mejorarlos o corregirlos.
- Motiva a mejorar el desempeño cada día.
- Ayuda a reducir los costos mejorando los niveles de eficiencia.
- Aumenta el valor comercial de la empresa a través de su *know-how* y *goodwill*.
- Es un proceso formativo para todos los integrantes de una empresa.
- Ayuda a proteger el ambiente, la cultura, la sociedad y la economía del destino y la sostenibilidad propia.
- La certificación se da por un periodo determinado con opción de renovación, siempre y cuando se cumplan los criterios establecidos por el dueño del esquema de certificación.

TIPOS DE CERTIFICACIÓN

A la hora de decidir certificarse es importante identificar los tipos de certificación que existen tanto a nivel nacional como a nivel internacional, ya que esto facilita elegir qué se va a certificar, bien sea los procesos, productos o servicios, o decidir el desempeño y alcance que se pretende tener. Existen cuatro tipos de certificación:

- **Certificación del sistema de gestión.** Asegura que el funcionamiento de la empresa para la prestación de los servicios se enmarca en planear, hacer, controlar y actuar, mejorando los aspectos que influyen en la satisfacción del cliente y el logro de los resultados deseados.
- **Certificación de procesos.** Asegura el establecimiento de un sistema que documenta y permite el análisis para la mejora continua de la calidad o el rendimiento de la empresa.
- **Certificación de productos o servicios.** Asegura que lo que se está ofreciendo cuenta con un buen nivel de calidad y de responsabilidad con la sociedad, la cultura, el ambiente y la economía.

- **Certificación del desempeño.** Cuenta con unos criterios base a partir de los cuales se mide la manera como se han venido cumpliendo los avances y el progreso, lo cual permite hacer comparaciones de una empresa a otra y saber cuál realiza una mejor gestión a nivel social, cultural, ambiental y económico.

De igual forma, se debe tener en cuenta que estos tipos de certificación tienen dos formas de calificación: por aprobación/reprobación o por niveles, en función del número de criterios cumplidos. En este caso, la certificación puede ocupar un nivel bajo, medio o alto.

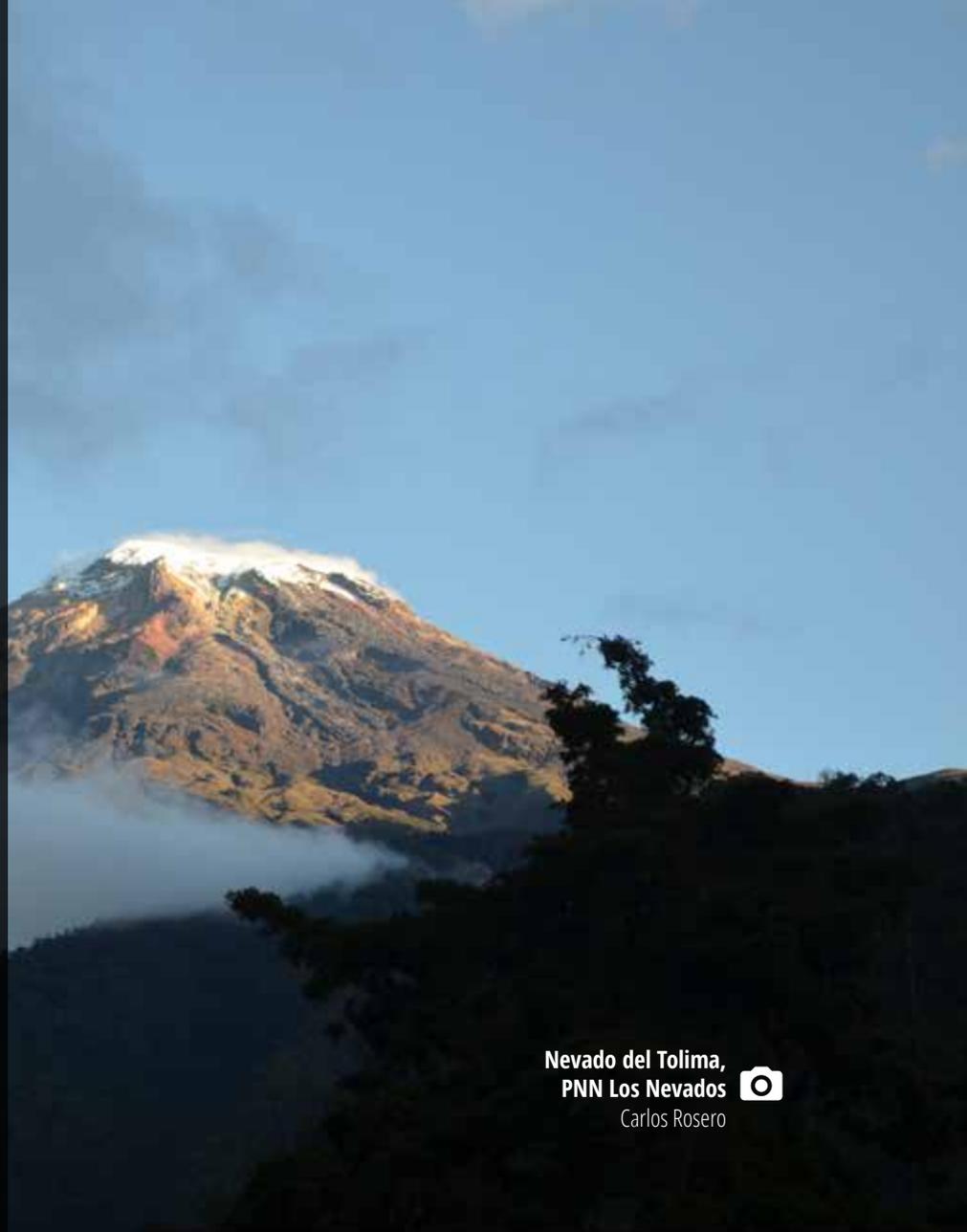
Adicionalmente, hay que tener en cuenta que para las empresas con buen desempeño existen las ecoetiquetas, que son premios otorgados cuando no sólo cumplen con los requisitos exigidos por la certificación, sino que superan los estándares. Estas ecoetiquetas son un reconocimiento adicional a su buen desempeño.

CÓMO ELEGIR UN PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN

Para elegir un programa de certificación es fundamental conocer las empresas certificadoras acreditadas a nivel nacional e internacional, el tipo de certificación que ofrecen y los criterios o estándares sobre los cuales basan sus certificaciones, pues hay una gran variedad de empresas y criterios (tenga en cuenta que certificación no es lo mismo que acreditación: una empresa tiene que estar acreditada para prestar servicios de certificación a otras empresas cuando se trata de estándares oficiales de un país).

Adicionalmente, es importante prestar atención a los valores agregados que otorga el programa de certificación elegido para que ayuden a destacar y obtener reconocimiento en el mercado.

La certificación se da por un periodo determinado con opción de renovación, siempre y cuando se cumpla con los criterios establecidos por la certificadora correspondiente.



**Nevado del Tolima,
PNN Los Nevados**



Carlos Rosero

CERTIFICACIÓN EN COLOMBIA

La organización que controla y acredita a las empresas que prestan servicios de certificación en Colombia es el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), y su labor se basa en los criterios de evaluación o directrices de sostenibilidad que se encuentran establecidos en las normas técnicas sectoriales (NTS) o colombianas (NTC). Las normas son elaboradas por el Organismo Nacional de Normalización (Icontec) y las Unidades Sectoriales de Normalización del sector para alojamientos, restaurantes, guías de turismo, agencias de viajes, transporte, tiempo compartido y turismo sostenible. El ONAC actualiza periódicamente el listado de empresas certificadoras acreditadas, que puede consultarse en la página:

- <https://onac.org.co/directorio-de-acreditados>

Las normas son elaboradas por el Organismo Nacional de Normalización (Icontec) y consultadas con las entidades y gremios pertinentes a cada prestador para acordar los estándares que se convierten en requisito al momento de obtener una certificación. Para los alojamientos aplican las siguientes normas técnicas sectoriales:

- NTSH 001. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Realización de actividades básicas para la prestación del servicio. 2003.
- NTSH 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio. 2003.
- NTSH 003. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Prestación de servicio de recepción y reservas conforme a manuales existentes. 2003.
- NTSH 004. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Atención del área de conserjería de acuerdo al manual de procedimientos. 2003.
- NTSH 005. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento. 2003.
- NTSH 006. Clasificación de establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles. Requisitos. 2009.
- NTSH 007. Posadas turísticas, requisitos de planta y servicios. 2005.

- NTSH 008. Actualización. Alojamientos rurales, requisitos de planta y servicios. 2011.
- NTSH 009. Apartamentos turísticos, requisitos de planta y servicios. 2008.
- NTSH 0010. Apartahoteles, requisitos de planta y servicios. 2008.

Las normas técnicas colombianas aplicables a los servicios de alojamientos tienen como propósito ofrecer una herramienta de gestión para la implementación de buenas prácticas y lograr los objetivos de desarrollo sostenible para el sector turístico.

Con el fin de fomentar los procesos de certificación, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo creó la Marca de Certificación de Calidad Turística Colombiana, un sello distintivo de calidad al que empresas y destinos pueden acceder una vez hayan sido certificados con la respectiva NTS o NTC, y que sirve como herramienta de promoción y reconocimiento para quienes buscan aumentar su competitividad. También existe el Sello Ambiental Colombiano, un distintivo que portan los productos y servicios que cumplen con los criterios ambientales exigidos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Adicionalmente, en 2020 se creó el Check in certificado, un sello que certifica que los prestadores de servicios turísticos cumplen con los criterios de bioseguridad.

Por su parte, la modificación de la ley 2068 de 2020, establece el Sello de Accesibilidad e Inclusión Universal, que reconoce a los prestadores de servicios turísticos que incluyan dentro de su personal a personas con discapacidad, remuevan barreras de acceso y permitan disfrutar de los servicios de turismo a personas con alguna discapacidad. Este sello es renovable anualmente y está a cargo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Para mayor información, consulte:

- <http://calidadturistica.gov.co/>
- www.minambiente.gov.co/index.php/component/content/article/366-plantilla-asuntos-ambientales-y-sectorial-y-urbana-19
- bioseguridad.mincit.gov.co
- <https://imgcdn.larepublica.co/cms/2020/12/31121021/LEY-2068-DEL-31-DE-DICIEMBRE-DE-2020.pdf>

CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL

Internacionalmente, el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) establece, en los Criterios Globales de Turismo Sostenible, los lineamientos básicos para la certificación de la industria turística, bajo cuyos estándares los organismos de certificación (CB) reconocidos por el GSTC certifican a los prestadores de servicios turísticos de alojamiento, agencias operadoras y destinos turísticos.

Las empresas acreditadas para certificar bajo los estándares del GSTC se pueden consultar en:

<https://www.gstcouncil.org/certificacion/organismosdecertificacion-acreditados/?lang=es>

Además de las empresas certificadoras que hacen parte del GSTC, existen otras con gran reconocimiento internacional en este tipo de procesos dirigidos a operadores turísticos, como EarthCheck, Travelife, Rainforest Alliance, y TourCert.

¿CÓMO FINANCIAR LA CERTIFICACIÓN?

Uno de los principales obstáculos para obtener una certificación es la falta de capital, no solo por el valor de la membresía sino por los costos de implementación y la necesidad que tiene la empresa a certificarse de disponer del recurso humano necesario. Por eso, es importante conocer qué medios de financiación existen y cómo obtenerlos.

Existen diferentes escenarios para financiar la certificación:

- **Donaciones:** el Gobierno, las agremiaciones y las ONG, entre otros, suelen financiar estos proyectos de manera parcial. Estas donaciones no se deben reembolsar, pero los donantes suelen pedir informes con el fin de verificar que el dinero haya sido bien invertido.
- **Préstamos:** es posible adquirir un préstamo bajo términos favorables para pequeñas y medianas empresas con plazos más largos y reducción en los montos por pronto pago. Esta puede ser una gran opción, a pesar de que es reembolsable.

Así mismo, algunas entidades que apoyan empresas en áreas naturales ofrecen préstamos y créditos con fines ambientales.

- **Apoyo en especie:** se trata de ofrecer servicios o productos a otras empresas a cambio del subsidio para la certificación.
- **Pago por servicios ambientales:** en el caso de contar con una empresa en un lugar donde se puedan ofrecer los beneficios que ofrecen los ecosistemas de una forma sustentable, es posible recibir pagos por su uso.

Finalmente, para acceder a financiación para certificaciones tenga en cuenta que debe: a) conocer su estado financiero; b) elaborar un plan de negocios y presupuesto; c) determinar las necesidades específicas de financiamiento; d) identificar las diferentes fuentes de financiamiento y sus condiciones; e) redactar una propuesta de acuerdo con el plan de negocios y el presupuesto realizado e incluir los beneficios que la certificación generará, no solo para la organización, sino para la comunidad y los clientes, empleados y proveedores, y f) establecer un cronograma y una estimación aproximada de recursos humanos y económicos para el proceso que considera desarrollar.



EL ALMEJAL, ECOLOGÍA & RAINFOREST RESERVE



Ubicado en la Costa Pacífica de Colombia, en la imponente playa El Almejal corregimiento de El Valle. Tiene una propuesta de turismo responsable que promueve y desarrolla el potencial ecoturístico de la región de manera rentable, sostenible y conservacionista. Busca el balance entre el uso racional de la naturaleza circundante y la puesta a punto de un servicio ecoturístico de calidad.

Cuenta con y es reconocido por:

- Premio Nacional de Turismo, en la categoría de Sostenibilidad turística. 2019
- Premio Nacional de Turismo en la categoría de: Mejor en Turismo Verde 2013.
- Certificado de Sostenibilidad para establecimientos de alojamiento NTS - TS 002.
- Mención de honor en la categoría Medio Ambiente de los premios del periódico Portafolio 2006.
- Reconocimiento de la Organización Mundial de Turismo como una de las 65 mejores propuestas en el mundo en buenas prácticas de desarrollo sostenible.

 <http://www.almejal.com.co/>

BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN



Cuenta con una política interna de sostenibilidad que promueve principalmente el uso de los recursos naturales y la generación de desechos, así como la reducción de la carga laboral de los empleados. La arquitectura se basa en principios bioclimáticos que reducen el consumo de energía y utilizan materiales de la zona para generar un bajo impacto y la integración con el entorno.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES



Desarrolla un proyecto de conservación, denominado Golfina, que ha liberado a más de 110.000 tortugas. Impulsa su reserva natural privada, donde se han plantado más de mil árboles para proteger las fuentes hídricas y la selva húmeda. Cuenta con una planta potabilizadora de agua que ha permitido la reducción en el uso de más de 20.000 botellas de plástico. No utiliza pitillos, ni empaques individuales para mantequilla y mermelada, y eliminó la utilización de vajillas desechables. Además, cuenta con una huerta orgánica y produce compost.

BUENAS PRÁCTICAS SOCIO - ECONÓMICAS



Promueve varias microempresas locales que se vinculan a la cadena del turismo, como la asociación de artesanos, el grupo de música ancestral liderado por mujeres Las Tejada, un grupo de danza, dos prestadores de turismo local, un grupo de turismo de aventura y una iniciativa de avistamiento de fauna y flora. Emplea personal local, lo que impulsa y dinamiza la economía local.

BUENAS PRÁCTICAS CULTURALES



Promueve la cultura local chocoana a través de la vinculación de los turistas con actividades relacionadas con la música ancestral, la danza tradicional y el reconocimiento de los saberes artesanales en madera.

EL MIRADOR DE LA CIGÜEÑA



Proyecto familiar de alojamiento con un enfoque de turismo de naturaleza sostenible. Está ubicado en el entorno de Segovia, España, en un pequeño pueblo de la Sierra de Guadarrama llamado Cabanillas del Monte, en la cercanía del Parque Nacional Sierra de Guadarrama. La casa rural cuenta con cuatro estrellas y fue inaugurada en 2005. Su propósito es ofrecer buena gastronomía y todo tipo de comodidades, además de apoyar acciones de recuperación ambiental y poner en valor la cultura local campesina. Cuenta con la certificación de Alojamiento Sostenible Ceres Eceat



<https://www.xn--elmiradordelacigea-30b2t.es/>

BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN



Se ha empeñado en certificarse bajo el sistema de calidad de Eceat-Internacional (European Centre for Ecological and Agricultural Tourism) a través de la Ecolabel Eceat para las iniciativas de ecoturismo, esto le permitió establecer compromisos en agricultura sostenible, patrimonio cultural, entorno ambiental y energías renovables. Ponen en práctica políticas de gestión de los residuos y de los recursos naturales.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES



Apoya el Proyecto Trino (Turismo Rural de Interior y Ornitología) de la Junta de Castilla y León que tiene diseñadas dos rutas ornitológicas que permiten iniciarse en la observación de una gran variedad de especies de aves. A través del proyecto "Planta con nosotros" los viajeros se vinculan a acciones de reforestación para mejora del entorno que visitan y apoyan el huerto ecológico que hace parte de la iniciativa sostenible. En la casa hay instalados dispositivos economizadores de agua que reducen el consumo en un 30%.

BUENAS PRÁCTICAS SOCIO - ECONÓMICAS



Pensando en que todas las personas que visitan puedan disfrutar de las instalaciones, la casa esta adaptada para personas con movilidad reducida.

BUENAS PRÁCTICAS CULTURALES



En colaboración con la Fundación Ecoagroturismo desarrolla actividades de acercamiento entre el viajero y los ganaderos y agricultores locales. De esta forma, realiza acciones cotidianas que visibilizan su duro trabajo y ayuda a mantener los usos tradicionales que, a su vez, mantienen ecosistemas de gran biodiversidad.

YARUMO BLANCO



Asociación comunitaria ubicada en la cuenca del río Otún, departamento de Risaralda. Construida bajo los principios del ecoturismo y los lineamientos del desarrollo sostenible, desde el 2009 presta servicios en educación ambiental, hospedaje, gastronomía y actividades de esparcimiento. Implementa una apuesta clave desde el turismo comunitario que propicia la permanencia digna de los jóvenes en el territorio. Su propósito incluye el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades con acciones que incluyen la reforestación, el mejoramiento de infraestructura vial y la educación ambiental. Además impulsa el desarrollo dentro de los espacios de planeación estratégica territorial a través de la construcción del plan de ordenación y manejo de la cuenca hidrográfica del río Otún. Fortalece las capacidades de otros prestadores desde el intercambio de conocimientos de las comunidades de La Guajira, Buenaventura y Chingaza. También hace parte de la Red Nacional de Aviturismo, la Red de Turismo de Naturaleza y la red de turismo comunitario TuriCom, que vincula a Ecuador, Perú y Colombia. Cuenta con la certificación Tourcert.



<https://yarumoblanco.co>

BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN



Cuenta con una política de sostenibilidad que previene, mitiga y controla los impactos socioculturales, ambientales y económicos. Desarrolla capacitaciones con los empleados para garantizar la prestación de servicios ecoturísticos sostenibles. Se ha vinculado a programas de formación en la Estrategia Nacional de Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA) y ha implementado prácticas de detención en alertas tempranas. Al apoyar acciones territoriales, ha propiciado el cumplimiento de los derechos en la localidad.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES



Sus recorridos turísticos promueven la reflexión alrededor de la conservación de los ecosistemas y el uso sostenible de los recursos. Apoya algunos programas de Parques Nacionales Naturales enfocados al monitoreo de especies relevantes como el mono aullador, la pava caucana y la marteja. Junto a una ONG internacional, ha apoyado la conservación de aves migratorias y ha dinamizado el turismo científico. Impulsa un semillero comunitario de niños y jóvenes para permitir el relevo generacional. Con la empresa Aguas de Pereira, ha reforestado zonas afectadas por el pastoreo.

BUENAS PRÁCTICAS SOCIO - ECONÓMICAS



El 50% de los insumos de su restaurante se adquieren a través de iniciativas productivas presentes en el territorio, lo que permite dinamizar la economía local de las familias campesinas del sector. El transporte es contratado en la misma localidad por conductores de la alta montaña. Las personas que hacen parte del equipo de trabajo habitan en el municipio.

BUENAS PRÁCTICAS CULTURALES



Sus productos vinculan y ponen en valor las bases culturales gracias a los acuerdos adquiridos con las familias de la alta montaña para que el turista pueda hospedarse y acercarse a la cotidianidad campesina. Apoya el festival Campesino, Viento y Montaña y el Festival del Gallo Ornamental con el fin de salvaguardar el patrimonio cultural.

RECURSOS EN LA WEB

Asociación Colombiana de Turismo responsable (Acotur)

<https://www.acotur.co/>

Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco)

<http://www.cotelco.org/>

Asociación Internacional de Hoteles y Restaurantes (IH&RA)

<https://www.viajesyturismoaldia.com/organismos-de-turismo/internacionales/asociacion-internacional-de-hoteles-y-restaurantes/>

Certificación de turismo en Colombia

<https://onac.org.co/directorio-de-acreditados>

Certificación Turismo Sostenible

https://www.responsibletravel.org/docs/Manual_No_1.pdf

Certificado de calidad turística

<https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-turistica>

Código de Ética Mundial para el Turismo

<https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>

Compensación de carbono del turismo

<https://sustainabletravel.org/our-work/carbon-offsets/>

Conservación Internacional Colombia

www.conservation.org.co

Construcción Sostenible

<https://www.cccs.org.co/wp/>

Contemplar, Comprender, Conservar: Manual ilustrado para guías de turismo de naturaleza en Colombia

<https://guianaturaleza.colombia.travel/>

Criterios Globales del Turismo Sostenible

<https://www.gstcouncil.org/?lang=es>

Ecoturismo - Turismo Responsable y Sostenibilidad

<http://www.ecoturismo.org>

Garantizar la ética del turismo tras el COVID-19

<https://www.unwto.org/es/comite-mundial-de-etica-del-turismo-covid-19>

Guía para la implementación de la NTS-TS 002 en establecimientos de alojamiento y hospedaje

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/guia-de-implementacion-de-nts/guia-de-implementacion-de-la-nts-ts-002-establecim/guia-de-implementacion-de-la-nts-ts-002-establecimientos-de-alojamiento-y-hospedaje.pdf.aspx>

Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima)

<https://www.invima.gov.co/>

Innotur

<http://www.innotour.com/home/>

Interpretación del Patrimonio Natural y Cultural

<http://www.interpretaciondelpatrimonio.com>

Manual Manipulación de alimentos

<https://www.mincit.gov.co/prensa/medidas-para-mitigar-impacto-del-covid-19/documentos-covid-19/circular-015-del-9-4-20-protocolos-para-excepcione.aspx>

Modificación Ley 300 (ley 2068 de 2020)

<https://imgcdn.larepublica.co/cms/2020/12/31121021/LEY-2068-DEL-31-DE-DICIEMBRE-DE-2020.pdf>

Negocios verdes, inclusivos y competitivos

http://negociosverdes.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2019/03/modulo_6_nv.pdf

Normas técnicas sectoriales para alojamientos y hospedajes, establecimientos gastronómicos y turismo sostenible

<https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales>

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

<https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Parques Nacionales Naturales de Colombia y Sistema Nacional de Áreas Protegidas

<http://www.parquesnacionales.gov.co>

Patrimonio Cultural Inmaterial

<https://es.unesco.org/themes/patrimonio-cultural-inmaterial>

Plan de Negocios Turismo de Naturaleza

http://www.ptp.com.co/Turismo_Naturaleza/Turismo_de_naturaleza.aspx

Planificación y Gestión del Turismo de Naturaleza (Sinap)

<https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/>

Plataforma Electrónica Digital

<https://www.entornoturistico.com/travel-2-0-las-herramientas-aplicadas-al-turismo/>

Política de Turismo de Naturaleza

<https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-de-naturaleza/politica-de-turismo-de-naturaleza>

Política de Turismo Sostenible

<https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo-sostenib.aspx>

Política de Turismo Sostenible (Resumen)

<https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/resumen-ejecutivo-politica-de-turismo-sostenible.aspx>

Portafolio Turismo de naturaleza: Negocios verdes

<https://www.minambiente.gov.co/images/portafolio-turismo-de-naturaleza-negocios-verdes.pdf>

Sello Ambiental Colombiano

<https://www.minambiente.gov.co/index.php/component/content/article/366-plantilla-asuntos-ambientales-y-sectorial-y-urbana-19>

Sello de bioseguridad “Check in Certificado”

<https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/sello-de-bioseguridad-check-in-certificado-turismo>

Turismo de aventura

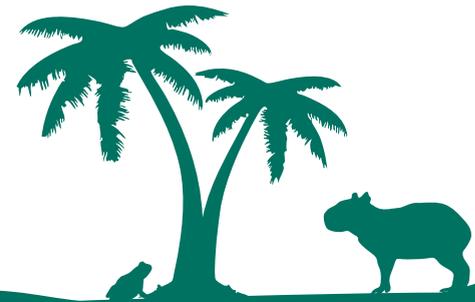
<https://www.entornoturistico.com/que-es-el-turismo-de-aventura/>

Turismo comunitario

http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/manual_buenas_practicas_digital_0_0.pdf

Turismo rural

<http://www.scielo.org.co/pdf/agc/v28n3/v28n3a18.pdf>





Turismo de Naturaleza: oferta de productos y servicios se desarrolla en torno a un atractivo natural y que se rige por principios de sostenibilidad (Política Nacional de Turismo de Naturaleza, 2012).



Páramo Cruz Verde
Rafael Serrano Esguerra

DOCUMENTOS DE CONSULTA Y REFERENCIAS



Selva Inundable, Amazonas
Carlos Rosero



Alcaldía Mayor de Bogotá. (2014). *Manual de buenas prácticas en turismo rural comunitario*. Recuperado de http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/default/files/manual_buenas_practicas_digital_0_0.pdf

Alpines Lakes Network. (2010). *Ecotourism Good Practices. Guide Book*. Recuperado de http://www.alpine-space.org/2000-2006/uploads/media/Alplakes_Ecotourism_Good_Practices_EN.pdf

Área Metropolitana del Valle de Aburrá. Grupo Producción Más Limpia. (2005). *Manual de buenas prácticas ambientales para los hoteles y restaurantes*. Recuperado de <https://idoc.pub/documents/manual-buenas-practicas-ambientales-para-los-hoteles-y-restaurantes-pd49dv27won9>

Asia-Pacific Economic Cooperation. (2010). *Malaysia 's Experience and Best Practices in Sustainable Ecotourism*. Recuperado de http://mddb.apec.org/Documents/2010/GOS/GOS-TWG-CON/10_gos-twg_con_005a.pdf

Asociación Panameña de Turismo Sostenible. (2009). *Guía de Turismo Sostenible*, Panamá: APSO, Fundación Avifauna, Ancon.

Adventure Travel Trade Association (ATTA). (2017). ATTA y turismo de aventura. Recuperado de <https://www.decaba.com/es/atta-adventure-tourism/>

Beltrán, J. E. (2016). *Análisis de las prácticas ecoturísticas realizadas por los prestadores de servicios turísticos, en el marco de las buenas prácticas para el desarrollo del ecoturismo: estudio de caso Parque Nacional Natural Tayrona* (tesis de maestría). Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá.

Ceballos-Lascuarain, H. (1991). *Tourism, eco-tourism and protected areas*. En Kusler (ed.). *Eco-tourism and Resource Conservation*, vol. 1. Gland, Suiza: Eco-Tourism and Resource Conservation Project.

Center for Ecotourism and Sustainable Development. (2007). *Pasos prácticos para mercadear la certificación turística*. Recuperado de https://www.responsibletravel.org/docs/Manual_No_3.pdf

Center for Ecotourism and Sustainable Development. (2007). *Una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo*. Recuperado de https://www.responsibletravel.org/docs/Manual_No_1.pdf

Colciencias. (s.f.). Proyecto oferta Colciencias "Colombia bio-turismo científico de naturaleza".

Domínguez, J.P. y Bauer, J. (2013). *Construyendo senderos sostenibles en áreas naturales de la República Dominicana*. Santo Domingo, República Dominicana. Recuperado de [en:https://es.scribd.com/document/162586845/Construyendo-Senderos-Sostenibles-en-areas-Naturales-de-la-Republica-Dominicana](https://es.scribd.com/document/162586845/Construyendo-Senderos-Sostenibles-en-areas-Naturales-de-la-Republica-Dominicana)

Congreso de la Republica de Colombia. (2012, 10 de Julio). Ley 1558. Por la cual se modifica la ley 300 de 1996- Ley General de Turismo, La Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.

Congreso de la República de Colombia. (2020). Ley 2068. Por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.

Day, J., Dudley, N., Hockings, M., Holmes, G., Laffoley, D., Stolton, S. y Wells, S. (2012). *Directrices para la aplicación de las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN en áreas marinas protegidas*. Gland, Suiza: UICN.

Federación Española de Hostelería. (s.f.). *Manual de buenas prácticas en hostelería*. Recuperado de <https://asesoresenturismoperu.wordpress.com/2017/01/03/manual-de-buenas-practicas-en-hosteleria/>

Ferro Medina, G., Durán Calderón, S.M. y García Caro, J. (2012). *Del monumento al pensamiento. Patrimonio de Colombia para la humanidad. Catálogo de la exposición "Del monumento al pensamiento. Patrimonio de Colombia para la humanidad"*, Museo Nacional de Colombia. Bogotá.

Global Sustainable Tourism Council. (s.f.). *Criterios globales de turismo sostenible*. Recuperado de <https://www.gstcouncil.org/wp-content/uploads/2017/01/Spanish-GSTC-Dv1-1nov13-2.pdf>

GQSP Colombia. (2020). *Guía de higiene y desinfección para la industria en tiempos de COVID-19*. Recuperado de <https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/documentos-noticias/guia-covid-gqs-colombia-productiva.aspx>

Ham, S. H. (1992). *Interpretación ambiental. Una guía práctica para personas con grandes ideas y pequeños presupuestos*. Colorado: North American Press.

Inmark. (2016). *Plan estratégico y de Negocios del turismo cultural de Colombia*.

Londoño, N. (2019). *Parques Nacionales Naturales de Colombia. Estrategia institucional de negocios verdes sostenibles de Parques Nacionales Naturales*. Bogotá.

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Parques Nacionales Naturales. (2007). *Lineamientos para el ecoturismo en Colombia*.

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Fundación Natura. (2011). *Guía de buenas prácticas en actividades de ecoturismo para ecoturistas*. Bogotá.

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

(2013). Sello ambiental colombiano. Recuperado de <https://www.minambiente.gov.co/index.php/component/content/article/366-plantilla-asuntos-ambientales-y-sectorial-y-urbana-19>

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2014). *Plan Nacional de Negocios Verdes.*

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2019). *Guía para la consolidación de negocios verdes en turismo de naturaleza. Negocios verdes.*

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

(2013). *Sello ambiental colombiano.* Recuperado de <https://www.minambiente.gov.co/index.php/component/content/article/366-plantilla-asuntos-ambientales-y-sectorial-y-urbana-19>

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2020). *Turismo de naturaleza: Una experiencia responsable. Negocios verdes*

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012).

Lineamientos de política para el desarrollo del turismo comunitario en Colombia. Recuperado de <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=58fc480a-7a27-4420-aac4-e72c8bcee437>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2002). Norma técnica sectorial NTS-GT 004. Norma de competencia laboral. Realización de procesos básicos para la prestación del servicio. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2002). Norma técnica sectorial NTS-USNA 002. Servicio a los clientes con los estándares establecidos. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2003). Norma técnica sectorial colombiana NTSH 001. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Realización de actividades básicas para la prestación del servicio. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2003). Norma técnica sectorial colombiana NTSH 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Información a clientes, atención de sugerencias y reclamaciones de acuerdo a políticas de servicio. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2003). Norma técnica sectorial colombiana NTSH 003. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Prestación de servicios de recepción y reservas conforme a manuales existentes. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2003). Norma técnica sectorial colombiana NTSH 004. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Atención del área de consejería de acuerdo al manual de procedimientos. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2003). Norma técnica sectorial colombiana NTSH 005. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Norma de competencia laboral. Manejo de valores e ingresos relacionados con la operación del establecimiento. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2005). Norma técnica sectorial colombiana NTSH 007. Posadas turísticas, requisitos de planta y servicio. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2008). Norma técnica sectorial colombiana NTSH 009. Apartamentos turísticos, requisitos de planta y servicios. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2008). Norma técnica sectorial colombiana NTSH 010. Apartahoteles, requisitos de planta y servicios. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2009). Norma técnica sectorial colombiana NTSH 006. Clasificación de Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Categorización por estrellas de hoteles. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2011). Norma técnica sectorial colombiana NTSH 008. Alojamientos rurales, requisitos de planta y servicio. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012). *Lineamientos de política para el desarrollo del turismo comunitario en Colombia.* Recuperado de <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=58fc480a-7a27-4420-aac4-e72c8bcee437>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012). *Política de Turismo de Naturaleza.* Recuperado de <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/POLITICA%20DE%20TURISMO%20DE%20NATURALEZA.pdf>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012). *Lineamientos de política para el desarrollo del turismo comunitario en Colombia.* Recuperado de <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=58fc480a-7a27-4420-aac4-e72c8bcee437>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). *Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Requisitos de sostenibilidad (NTS-TS 002).*

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2018). *Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022. Turismo: El propósito que nos une.* Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2020). Resolución 0576. Por medio de la cual se crea el sello de calidad «Check in Certificado» y se establecen las condiciones para obtener su uso. Recuperado de <https://www.mincit.gov.co/getattachment/26c05e53-a19d-4c12-a783-3ca7381a7b71/Resolucion-0576-del-27-de-mayo-de-2020-por-medio-d.aspx>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2020). *Política de Turismo Sostenible*. Recuperado de [mencit.gov.co.https://www.mincit.gov.co/https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo-sostenib.aspx](https://www.mincit.gov.co/https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo-sostenib.aspx)

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (s.f). *Manual de buenas prácticas para la prevención de ESCNNA en viajes y turismo*. Recuperado de <https://www.mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/programa-de-turismo-responsable-escnna>.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Proexport, Aviaexport y T&L. (2013). *Plan de negocio de turismo de naturaleza de Colombia*. Preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción. Bogotá.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). Resolución 1443. Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID -19 en las actividades de los operadores turísticos y en los servicios prestados en las áreas y atractivos turísticos. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201443%20de%202020.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). Resolución 666. Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20666%20de%202020.pdf

Morales, J.F. (2001). *Guía práctica para la interpretación del patrimonio. El arte de acercar el legado natural y cultural al público visitante*. Consejería de Cultura (Junta de Andalucía) y Tragsa. Segunda edición

Organización Mundial del Turismo. (1999). *Código de Ética Mundial para el Turismo*. Recuperado de <https://www.ugto.mx/images/ eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>

Organización Mundial del Turismo. (2002). *Ecoturismo y áreas protegidas*. Recuperado de <https://www.unwto.org/es/ desarrollo-sostenible/ecoturismo-areas-protegidas>

Organización Mundial del Turismo. (2012). *Compendium of Best Practices and Recommendations for Ecotourism in Asia and the Pacific*. Madrid: OMT.

Organización Mundial del Turismo. (2013). *Turismo y patrimonio cultural inmaterial*. Madrid: OMT.

Organización Mundial del Turismo. (2015), *Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. Madrid: OMT.

Organización Mundial del Turismo. (2019), *Declaración de Kioto sobre turismo y cultura: invertir en las futuras generaciones*. Declaraciones de la OMT, 28 (4). Madrid, OMT. Recuperado de <https://doi.org/10.18111/unwto/declarations.2019.28.04>

Organización Mundial del Turismo. (2019). *Definiciones de turismo de la OMT*. Madrid: OMT. Recuperado de <https://doi.org/10.18111/9789284420858>

Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2010). *Guía Parques Nacionales Naturales de Colombia*. Bogotá: Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2020). *Lineamientos para la planificación y gestión del turismo de naturaleza en áreas protegidas administradas por las Corporaciones Autónomas Regionales y de desarrollo sostenible y en otras estrategias de conservación*. Bogotá: Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2020). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado de <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>.

Rainforest Alliance. (2005). *Buenas prácticas para turismo sostenible. En Una guía para el pequeño y mediano empresario*. San José, Costa Rica: Rainforest Alliance.

Rainforest Alliance. (2008). *Buenas prácticas para turismo sostenible*. Recuperado de http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf

Servicio Nacional de Turismo. (2011). *Chile por un turismo sustentable. Manual de buenas prácticas*. Santiago: Servicio Nacional de Turismo.

Spenceley, A., Relly, P., Keyser, H., Warmeant, P., McKenzie, M., Mataboge, A., Norton, P., Mahlangu, S. y Seif, J. (2002). *Responsible Tourism Manual for South Africa*. Department for Environmental Affairs and Tourism.

The Nature Conservancy. (2005). *Desarrollo del Ecoturismo. Un manual para los profesionales de la conservación*, 1. Arlington, Virginia.

Tilden, F. (2006). *La interpretación de nuestro patrimonio*. España: Asociación para la Interpretación del Patrimonio.

Unesco. (2015). *Patrimonio natural*. Recuperado de <https://es.unesco.org/themes/patrimonio-natural>

Unesco. (2017). *Patrimonio cultural inmaterial*. UNESCO. Recuperado de <https://es.unesco.org/themes/patrimonio-cultural-inmaterial>.

Unesco. (2015). *Patrimonio natural*. Recuperado de <https://es.unesco.org/themes/patrimonio-natural>

Velásquez, M.C. (2010). *Guía de buenas prácticas en actividades de ecoturismo para ecoturistas*. Bogotá: Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Fundación Natura.

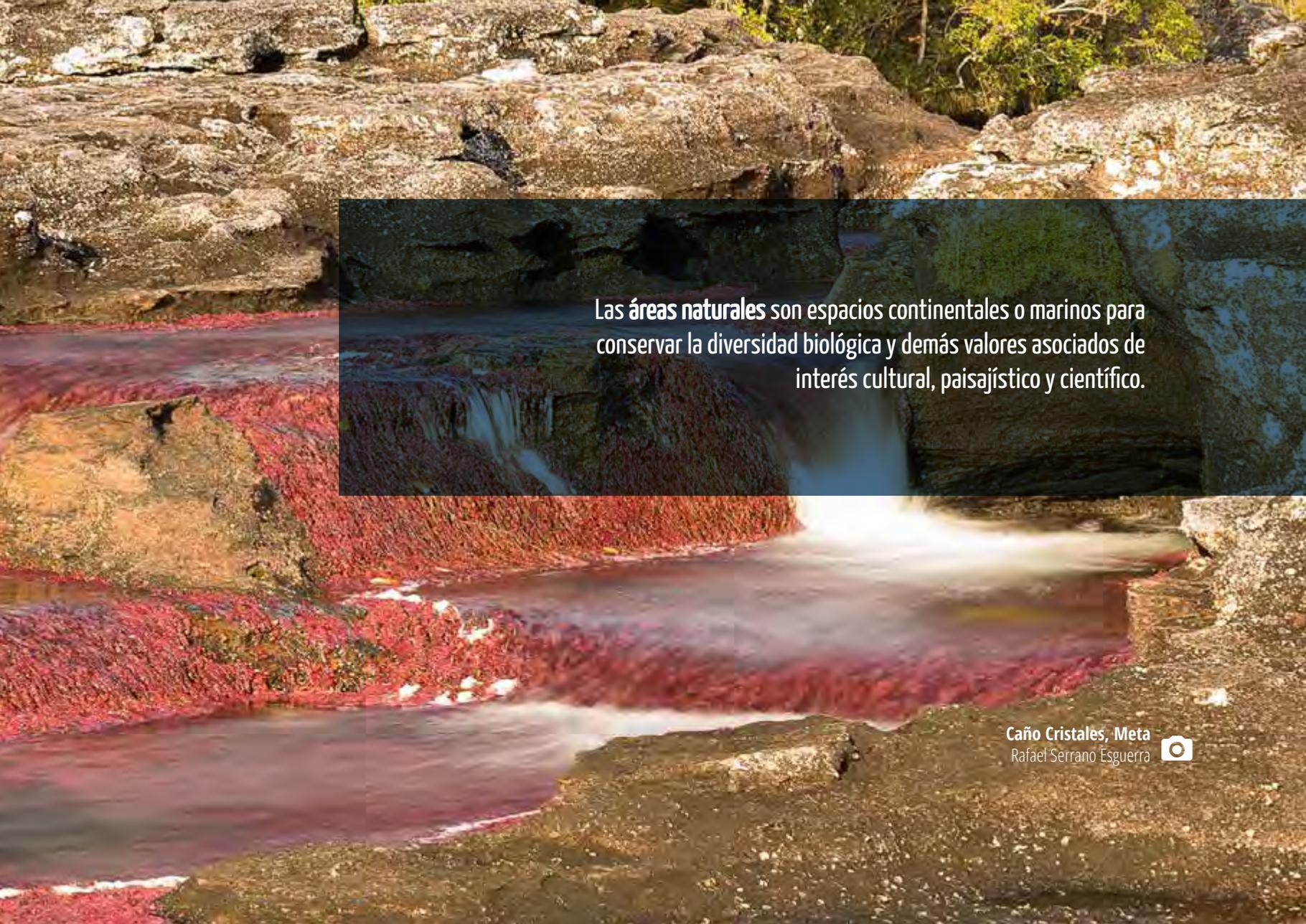


En Colombia, las normas técnicas de sostenibilidad ahora son voluntarias para los prestadores de servicios turísticos, pero tienen un alto valor de posicionamiento para las empresas que quieren diferenciarse y ganar relevancia frente al mercado internacional, que suele valorar de manera positiva su cumplimiento. Tener una certificación de valor internacional genera reconocimiento y apreciación.

Mumaque, Ciudad Perdida
Rafael Serrano Esguerra







Las **áreas naturales** son espacios continentales o marinos para conservar la diversidad biológica y demás valores asociados de interés cultural, paisajístico y científico.

Caño Cristales, Meta
Rafael Serrano Esguerra



Esta guía es una iniciativa de:



 www.colombiaproductiva.com  [@Col_Productiva](https://twitter.com/Col_Productiva)   [@ColombiaProductiva](https://www.instagram.com/ColombiaProductiva)  [Colombia Productiva](https://www.linkedin.com/company/ColombiaProductiva)

Con el apoyo de:



Importante:
Esta publicación maneja QR, códigos de respuesta rápida que le permitirán descargar desde su dispositivo móvil esta publicación.