

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

TRANSPORTES



**El progreso
es de todos**

Mincomercio



**Colombia
Productiva**

PRODUCTIVIDAD - CALIDAD - VALOR AGREGADO



OpEPA



Colombia Productiva

PRODUCTIVIDAD • CALIDAD • VALOR AGREGADO

Somos su aliado para producir más,
con mejor calidad y mayor valor agregado.



El progreso
es de todos

Mincomercio

SOCIALIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN NATURALEZA - 2020

AGENDA

PRESENTACIÓN Y BIENVENIDA	Presentación de los objetivos de la socialización y bienvenida por parte de las instituciones líderes del Convenio
LAS PRÁCTICAS EN LA COTIDIANIDAD	Ejercicio práctico para introducir el webinar, tomando como referencia elementos cotidianos alrededor de las prácticas y los hábitos según los participantes
REFLEXIONANDO SOBRE LAS BUENAS PRÁCTICAS	Actividad participativa, donde los asistentes relacionan el concepto de buena práctica a su ejercicio como prestadores de servicios turísticos.
LAS GUÍAS COMO HERRAMIENTA ORIENTADORA PARA LA APLICACIÓN	Presentación de la guía de Buenas Practicas en sostenibilidad reconociendo la estructura y sus componentes
CASOS EXITOSOS	Invitado especial, el cual a través de su experiencia socializará las practias más relevantes implementadas en su ejercicio como prestador de servicios turisticos.
CIERRE	Cierre y despedida

ESTRUCTURA - GUÍAS BP EN SOSTENIBILIDAD PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS EN NATURALEZA

PROPÓSITO

Herramienta que permita **adoptar prácticas de gestión** sostenible y orientar **la prestación** de servicios turísticos, con prácticas **sencillas y efectivas** que generen mayor **productividad y competitividad**.

MARCO

Enfocado a prestadores del servicios de **Turismo de Naturaleza**

PRESTADORES

- Guía BP para prestadores de servicios en turismo de naturaleza (General) - ●
- Alojamiento y servicios de hospedaje -
- Restaurantes o establecimientos de gastronomía -
- Agencias de viajes y turismo, agencias VTs y operadoras de turismo -
- Guías de turismo -
- Transporte -

4 Criterios del Consejo Global del Turismo sostenible



GESTIÓN



Gestión empresarial y administrativa,



AMBIENTAL



Beneficios para el ambiente y minimización de impactos negativos



CULTURAL



Beneficios, protección y mantenimiento del patrimonio cultural



SOCIAL Y ECONÓMICO



Beneficios sociales y económicos para la comunidad

Momentos según la prestación del servicio turístico

1. PLANEACIÓN
2. PRESTACIÓN
3. CONTROL



TRANSPORTES

INTRODUCCIÓN

CÓMO USAR ESTA GUÍA

CAPÍTULO 1 CONCEPTOS GENERALES

- 1.1. Turismo Sostenible
- 1.2. Turismo Comunitario
- 1.3. Negocios Verdes
- 1.4. Turismo de Naturaleza
- 1.5. Productos complementarios al Turismo de Naturaleza
- 1.6. Prestadores de Servicios Turísticos de Naturaleza

CAPÍTULO 2: BUENAS PRÁCTICAS



CAPÍTULO 3 HERRAMIENTAS & RECURSOS

- 3.1. Certificación
- 3.2. Casos Exitosos
- 3.3. Recursos en la Web

DOCUMENTOS DE CONSULTA & REFERENCIA

Bioseguridad y enfermedades infectocontagiosas

2. Buenas prácticas / Temáticas

1 Diseño / Remodelación / Puesta en marcha

Planeación, diseño de instalaciones desde la sostenibilidad ambiental y elementos de identidad cultural

2 La empresa / Las áreas de funcionamiento

Organización y funcionamiento / Medidas sostenibles (energía, agua, recursos, cambio climático). Apoyo acciones comunitarias para el desarrollo

3 Fortalecimiento de capacidades

Herramientas prestación del servicio, en la atención de emergencias, manejo ambiental y reconocimiento cultural

4 Análisis del mercado y comercialización

Consideraciones del entorno, consumidor y competencia / El cliente

5 Estados y proyecciones financieras

Pasado, presente y futuro de la dinámica financiera / información detallada y organizada / presupuesto y metas

6 Procesos de comunicación

Funcionamiento / normativa / posicionamiento cultural y natural

7 Análisis de resultados y evaluación de metas

Sistemas medir su efectividad / procesos, productos, servicios, percepción

8 Preparación de las actividades

Primeros pasos / calidad, seguridad, manejo ambiental y cambio climático.

9 Prestación del servicio

Acciones que sustentan la calidad (seguridad , ambiental , beneficio local)

10 Control del servicio

Análisis y mejora con acciones preventivas y correctivas del servicio

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

GESTIÓN OPERATIVA

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

TRANSPORTES



**El progreso
es de todos**

Mincomercio



**Colombia
Productiva**

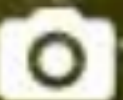
PRODUCTIVIDAD - CALIDAD - VALOR AGREGADO



OpEPA

1 | CONCEPTOS GENERALES



Kayac - Amazonas
Carlos Rosero 



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 sólo 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.

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).



Camino Real
Rafael Serrano Esguerra

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 periodo 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.

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.
- **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). Dentro de las agencias de viajes tenemos a las agencias de viajes y turismo propiamente dichas, que se dedican profesionalmente a vender, operar y organizar planes turísticos; a las agencias de viajes operadoras, que se dedican profesionalmente a operar planes turísticos, y a las agencias mayoristas, que se dedican profesionalmente a programar y organizar planes turísticos (Mincit, Decreto 502 de 1997).

- **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.

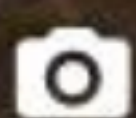
Para efecto de las dinámicas actuales en cuanto a la comercialización y oferta al público de la actividad turística, es importante contar con las siguientes definiciones:

- **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



Desierto de la Tatacoa, Huila
Carlos Rosero



LOS TRANSPORTADORES Y LAS BUENAS PRÁCTICAS

Indudablemente el transporte es uno de los sectores en los cuales se fundamenta el desarrollo económico de un país, dado que permite el intercambio de productos entre regiones y la movilidad de sus habitantes para el acceso a servicios como la salud, el empleo, la educación y la recreación.

Es por esto que el transporte es un componente básico de los productos turísticos que satisfagan las necesidades y motivaciones de los turistas y un aspecto determinante de la experiencia turística.

El transporte ha estado ligado a la actividad turística desde sus orígenes, lo que les ha permitido a los dos sectores desarrollarse y evolucionar de manera paralela. Un servicio de transporte con calidad, seguridad, rapidez, puntualidad y confort permite que la demanda turística crezca, facilitando y motivando también la construcción, el mejoramiento y la adecuación de vías de acceso, terminales marítimas, aéreas y fluviales en los destinos turísticos del país.

En el territorio colombiano, el río Magdalena fue durante mucho tiempo la principal vía de comunicación. Por él se movilizaban las embarcaciones con toneladas de carga y centenares de pasajeros que hacían el largo trayecto de diez días desde los puertos de Cartagena y Barranquilla hasta la ciudad de Honda, desde donde remontaban a pie, con silletero, caballo o mula, la cordillera de los Andes por los innumerables caminos que conducían a Santa Fe (Bogotá), Cartago (Valle) o Popayán, y de allí seguían a veces a Ecuador y Perú. Durante los recorridos, los viajeros quedaban maravillados con los paisajes por los que transitaban, presentados y descritos por los capitanes, canoeros, bogas, arrieros y baquianos, precursores así de los guías de naturaleza.



FORMALIZACIÓN

Para este tipo de empresas se deben tener en cuenta los siguientes pasos:

1 Registro del establecimiento de empresa de transportes 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 establecimiento 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 de que la actividad comercial y/o el objeto social de la empresa incluyan las actividades turísticas.

3 Para poder prestar un servicio público debe estar vinculado a una empresa de servicio especial. La prestación de este servicio se encuentra reglamentada por el Decreto 174 de 2001, el cual puede consultar en la página web del Ministerio de Transporte www.mintransporte.gov.co

4 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 se avise a las autoridades si se va a suspender o cancelar la prestación de servicios, ya que no hacerlo puede acarrear sanciones.

PREPARACIÓN DE ACTIVIDADES

Primeros pasos organizados que se dan en la prestación del servicio, que contemplan acciones fundamentales en la preparación y disposición de los recursos necesarios antes de la actividad.

Abarcan el reconocimiento de los recorridos, la elaboración de los planes de contingencia y los protocolos de seguridad y bioseguridad, y el mantenimiento de las unidades de transporte (terrestre, fluvial, marítimo y aéreo), así como los equipos y personas requeridas para mantener la calidad e impulsar los procesos de sostenibilidad.





TRANSPORTE TERRESTRE




60. Antes de cada recorrido turístico tenga un conocimiento del terreno, contemplando los riesgos físicos, ambientales, sociales y de salubridad de su iniciativa, de tal manera que pueda elaborar un plan de acción donde se identifiquen las limitaciones de la ruta y las particularidades de los recorridos.








TRANSPORTE FLUVIAL Y MARÍTIMO

-   **61. Antes de cada recorrido turístico cuente con un plan de ruta elaborado,** contemplando los riesgos físicos, ambientales, sociales y de salubridad de su recorrido. Así podrá identificar las limitaciones y particularidades del servicio. 
- 

TRANSPORTE AÉREO

-  **62. Antes de cada recorrido turístico cuente con un plan de acción** que contenga las características operativas del vuelo y la descripción de los lugares de interés que se van a divisar. Así podrá identificar las limitaciones y particularidades del servicio. 

-  **63. Elabore una ficha de operación adaptada a cada destino** en la que se describan los itinerarios y los mapas de ruta, y donde se comuniquen ampliamente las funciones y responsabilidades de la empresa. Estas fichas deben ser construidas con los operarios, ya que esto genera apropiación. Se recomienda tomar pautas de los estándares de las normas técnicas de turismo sostenible elaboradas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. 

-   **64. Respalde el plan de acción con un plan de contingencias** que contemple los protocolos de seguridad y bioseguridad, desde el manejo en primeros auxilios y la atención de incidentes asociados a enfermedades infectocontagiosas hasta el abordaje de situaciones inesperadas. Infórmese acerca de los centros de salud, las autoridades y las condiciones generales de la zona. De acuerdo con las características del grupo, establezca protocolos de emergencia y evacuación. Y como requisito previo a las salidas, cuente con datos generales de salud y con un manual de procedimiento ante posibles cambios de ruta sin que se altere la calidad y la seguridad del servicio. 



65. Elabore un protocolo preventivo de mantenimiento con un plan o rutina básica establecida en la que incluya una revisión mecánica del vehículo, embarcación o aeronave. Realice una inspección periódica, especialmente de luces, frenos y lubricantes, y en el caso de las aeronaves haga un seguimiento al récord y el modelo. En el caso de las embarcaciones es fundamental revisar los motores, de tal forma que no desperdicien fluidos que puedan afectar el entorno natural.



TRANSPORTE TERRESTRE Y AÉREO



66. Prepare los equipos y recursos requeridos para la actividad, dando prioridad a aquellos que hagan parte de la seguridad y el manejo de emergencias. Asegúrese de tener equipos de comunicación, botiquines, cinturones de seguridad, extintores y combustible suficiente.



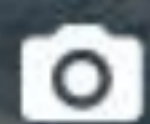
TRANSPORTE TRANSPORTE FLUVIAL Y MARÍTIMO



67. Prepare los equipos y recursos requeridos para la actividad, dando prioridad a aquellos que hagan parte de la seguridad y el manejo de emergencias. Asegúrese de tener equipos de comunicación bidireccional, botiquines, extintores, cobertor impermeable, luces de bengala, linterna, chalecos salvavidas, remos adicionales, combustible suficiente y agua. Manténgase en permanente comunicación con la central de la empresa y/o la capitanía de puerto. Cuente con un registro de zarpe y un programa de evacuación que debe ser indicado a los visitantes.



3 | HERRAMIENTAS Y RECURSOS



Guajira
Carlos Rosero



CERTIFICACIÓN

¿QUÉ ES Y POR QUÉ ES IMPORTANTE LA CERTIFICACIÓN?

La certificación es un trabajo voluntario en el cual las agencias de viajes pueden 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.

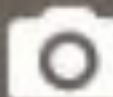
CÓMO ELEGIR UN PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN

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.



Camino Real
Rafael Serrano Esguerra 

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 transportadores aplican las siguientes normas técnicas sectoriales:

- NTS AV009. Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor. Requisitos normativos. 2007.
- NTS-TS 005. Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad. 2009.

Las normas técnicas colombianas aplicables a los servicios de transporte 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**,

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:

- www.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.

■ TERRITORIO COLOMBIA VIAJES Y TURISMO SAS



Empresa de transporte especial de pasajeros que desde el 2010 ofrece transporte turístico con políticas de sostenibilidad que afianzan el compromiso socioambiental y el desarrollo económico de las comunidades locales donde opera. Cuenta con certificado de calidad turística de la Compañía Andina de Inspección y Certificación SA (Acert) y el sello "Check in Certificado".



<https://www.territoriocolombia.com/>

BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN



Ha desarrollado e implementado algunas políticas internas que le permiten asegurar los procesos de calidad interna, como las políticas de sostenibilidad, seguridad y salud en el trabajo, de tratamiento de la información y de seguridad vial. Cuenta con una cultura formativa que permite capacitar a los empleados en materia de seguridad, salud, medio ambiente y calidad.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES



Cuenta con una hoja de vida y un mantenimiento preventivo de cada una de las unidades de transporte que le permite hacer seguimiento y control para la disminución de las emisiones de CO2. Desarrolla un proyecto de reforestación de 340 especies en el departamento de Boyacá para compensar la huella de carbono, y dentro de las proyecciones estratégicas busca hacer el tránsito hacia la adquisición de vehículos eléctricos.

BUENAS PRÁCTICAS SOCIO - ECONÓMICAS



Vincula a los propietarios de los vehículos con tarifas fijas, sin cobrar montos adicionales, permitiendo así que las negociaciones y la distribución de las ganancias sean justas y equitativas.

BUENAS PRÁCTICAS CULTURALES



Incentiva a los empleados y operarios a reconocer, a través de procesos informativos, las características culturales de los territorios donde desarrollan operaciones, con el propósito de generar conciencia e impulsar prácticas que permitan salvaguardar el patrimonio cultural durante los recorridos.

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/>

Cartilla de certificación de calidad para el transporte de turismo

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/normas-tecnicas-sectoriales/cartilla-de-certificacion-de-calidad-para-el-trans/cartilla-de-certificacion-de-calidad-para-el-transporte-de-turismo.pdf.aspx>

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>

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/>

Compensación de carbono del turismo

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

Criterios Globales del Turismo Sostenible

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

Ecoturismo - Turismo Responsable y Sostenibilidad

<http://www.ecoturismo.org>

Guía de avistamiento de ballenas jorobadas en Colombia.

https://www.academia.edu/26920595/Guia_de_avistamiento_de_ballenas_en_Colombia_Tourist_Guide_of_Whalewatching_in_Colombia

Guía para la implementación de la NTS-TS 005. Empresas de transporte terrestre (Etratu)

<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-005-empresas-d/guia-de-implementacion-de-la-nts-ts-005-empresas-de-transporte-terrestre.pdf.aspx>

Interpretación del Patrimonio Natural y Cultural

<http://www.interpretaciondelpatrimonio.com>

Innotur

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

Manual No deje rastro

<https://eduambiental.wordpress.com/manual-no-deje-rastro/>

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

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

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

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>

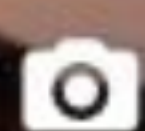
Portafolio Turismo de naturaleza: Negocios verdes

<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>

DOCUMENTOS DE CONSULTA Y REFERENCIAS



Desierto de la Tatacoa, Huila
Carlos Rosero



Instituto Costarricense de Turismo. (2002). Guías de requisitos y de evaluación vigentes dentro del trámite del certificado de sostenibilidad turística (C.S.T.). Gaceta N° 49. Recuperado de <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/legislaci%C3%B3n-de-empresas/leyes-y-reglamentos/591-requisitos-para-el-ingreso-de-empresas-rentadoras-de-vehiculos-al-cst/file.html>

Instituto Nacional de Aprendizaje (INA). (s. f.). Legislación de Actividades Turísticas. España.

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

López, A.L. (2009). Sistema Integrado de Gestión para Empresas Turísticas. España.

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

(2020). 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, Vivienda y Desarrollo Territorial y Parques Nacionales Naturales. (2007). *Lineamientos para el ecoturismo en Colombia.*

Mincetur. (2008). Resolución Viceministerial No. 057 por la cual se establece la relación de equipos de canotaje, las características técnicas que los mismos deberán cumplir para prestar este servicio, así como las condiciones mínimas para el desarrollo del curso técnico-práctico de rescate en río. Lima.

Mincetur. (s.f.) *Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para empresas de transporte turístico terrestre.* Perú.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2020). *Política de Turismo Sostenible.* Recuperado de [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/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. (2018). *Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022. Turismo: El propósito que nos une.* 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 Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2019). *Guía para la consolidación de negocios verdes en turismo de naturaleza. Negocios verdes.*

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2010). Manual de buenas prácticas de gestión deservicios para empresas de transporte turístico acuático. Lima.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2009). *Manual de buenas prácticas ambientales para el servicio de transporte turístico acuático.* Lima.

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

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

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

Ministerio de Transporte. (2020). *El ABC del transporte terrestre.*

Ministerio de Transporte. (2001). Decreto 174. Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor Especial. Recuperado de www.mintransporte.gov.co. <https://www.mintransporte.gov.co/documentos/13/decretos/genPagDocs=26&genOrdDocs=1>

Ministerio de Transporte. (1997). Decreto 3112. Por el cual se reglamenta la habilitación y la prestación del servicio público de transporte fluvial. Recuperado de www.mintransporte.gov.c

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.

Odyssea. (s. f.). *Guía de buenas prácticas de desarrollo turístico sostenible en el espacio de cooperación territorial europea del proyecto Odyssea al-Andalus.* Andalucía.



GRACIAS



<https://www.youtube.com/watch?v=K0XylYsVzb0>



El progreso
es de todos

Mincomercio



**Colombia
Productiva**
PRODUCTIVIDAD · CALIDAD · VALOR AGREGADO



OpEPA