

# NORMA TÉCNICA NTS-TS SECTORIAL COLOMBIANA 006-1

2012-08-09

---

## SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES



Libertad y Orden  
República de Colombia  
Ministerio de Comercio,  
Industria y Turismo  
Viceministerio de Turismo

E: SUSTAINABILITY REQUIREMENTS

---

CORRESPONDENCIA:

---

DESCRIPTORES:

---

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

I.C.S.: 03.200

---

Editada por la Universidad Externado de Colombia. Calle 12 n.º 1-17 este, bloque D, 4.º piso.  
Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. Tel. 3417995, ext. 1411.  
e-mail: turinves@uexternado.edu.co

---

Prohibida su reproducción

## PRÓLOGO

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, cumpliendo con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 300 de 1996, promueve la creación de Unidades Sectoriales para cada uno de los subsectores del turismo, las cuales son reconocidas por el Subsistema Nacional de la Calidad.

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

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

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

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

El comité técnico de sostenibilidad para destinos turísticos Nro. 212 elaboró la presente norma. Este comité está integrado por representantes del sector turístico, delegados del gobierno, la academia, los usuarios y los asesores que garantizaron la participación y la planeación efectiva de la norma.

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

La norma NTS-TS 006-1 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 2012-08-09.

A continuación se relacionan las organizaciones y entidades que colaboraron en el estudio de esta norma, a través de su participación en el mencionado comité técnico:

ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE BELOW  
THE LINE-ACBTL  
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE LA  
INDUSTRIA DE FERIAS, CONGRESOS,  
CONVENCIONES Y ACTIVIDADES  
AFINES -AIFEC-

CAFAM  
COLOMBIA QUES  
CONSULTORA INDEPENDIENTE  
CONTACTOS SAS  
CORFERIAS

CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL  
DE EDUCACIÓN SUPERIOR -CUN-  
EQUITUR ASESORES  
FUNDACIÓN TURISMO DESARROLLO  
HEAT MARKETING EMOCIONAL LTDA.  
ICONTEC - CERTIFICACIÓN  
ICONTEC - NORMALIZACIÓN  
MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA  
Y TURISMO.  
ORGANIZACIÓN SIMPLEX S.A.  
PROEXPORT

SEMINARIOS ANDINOS E.U.  
TOURVERDE  
UNICAFAM  
UNIDAD SECTORIAL DE  
NORMALIZACIÓN EN TURISMO  
SOSTENIBLE -UEXTERNADO-  
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO  
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE  
COLOMBIA. FACULTAD DE  
ADMINISTRACIÓN EMPRESAS  
TURÍSTICAS Y HOTELERAS

Además de las anteriores, en Consulta Pública el Proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas:

AB ORIGEN CONSULTORÍAS  
AMBIENTALES  
ABADÍA 75 SALÓN DE EVENTOS Y  
AUDITORIO  
ABADÍA EL FARO DE COTA  
AGUAFRESCA CASA CAMPESTRE  
AMEVEA CENTRO DE CONVENCIONES  
AR CENTRO DE CONVENCIONES  
ARCANO CONVENCIONES  
AUDITORIUM PLAZA CENTRO DE  
CONVENCIONES  
AVIATUR  
BAHÍA CENTRO DE CONVENCIONES  
CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ  
CARIBBEAN CENTER CENTRO DE  
EVENTOS Y NEGOCIOS  
CASA HACIENDA DE FAGUA  
CASTILLO DEL MONO OSORIO  
CASTILLO MARROQUÍN  
CATEDRAL DE SAL DE ZIPAQUIRA  
CENTRO CULTURAL DE SAL DE  
ZIPAQUIRA  
CENTRO CULTURAL METROPOLITANO  
DE CONVENCIONES  
CENTRO CULTURAL Y DE  
CONVENCIONES DE CÓRDOBA  
CENTRO CULTURAL Y DE  
CONVENCIONES LOS FUNDADORES  
CENTRO CULTURAL Y DE EVENTOS  
CERRO NEIVA  
CENTRO CULTURAL Y EMPRESARIAL  
PANAMERICANA  
CENTRO DE CONVENCIONES -  
DOWNTOWN  
CENTRO DE CONVENCIONES ABURRÁ  
SUR

CENTRO DE CONVENCIONES ALFÉREZ  
REAL  
CENTRO DE CONVENCIONES ANAS MAI  
CENTRO DE CONVENCIONES CASTILLO  
DORADO  
CENTRO DE CONVENCIONES DARÍO  
ÁLVAREZ LONDOÑO  
CENTRO DE CONVENCIONES DE PASTO  
CENTRO DE CONVENCIONES EL MANA  
CENTRO DE CONVENCIONES JOSÉ  
EUSTACIO RIVERA  
CENTRO DE CONVENCIONES JOSÉ  
MARÍA MURIEL  
CENTRO DE CONVENCIONES LA  
ESPERANZA  
CENTRO DE CONVENCIONES LAS  
ARAUCARIAS  
CENTRO DE CONVENCIONES LOS  
LIBERTADORES  
CENTRO DE CONVENCIONES MI  
BOTECITO  
CENTRO DE CONVENCIONES SAN  
AGUSTÍN  
CENTRO DE CONVENCIONES  
TRAMONTI  
CENTRO DE CONVENCIONES Y  
EVENTOS SOCIALES Y  
EMPRESARIALES EL ROMEDAL  
CENTRO DE CONVENCIONES Y FERIAS  
DEL CARIBE  
CENTRO DE EVENTOS &  
CONVENCIONES LAS PILAS  
CENTRO DE EVENTOS GOURMET  
CENTRO DE EVENTOS LIBORIO LOPERA  
CENTRO DE EVENTOS LOS GIRASOLES  
CENTRO DE EVENTOS RANCHO JR

CENTRO DE EVENTOS SAN TELMO  
CENTRO DE EVENTOS VALLE DEL  
PACÍFICO S.A.  
CENTRO DE EVENTOS Y CONVENCIONES DT  
CENTRO DE EVENTOS Y CONVENCIONES  
LAFAYETTE  
CENTRO DE EVENTOS Y CONVENCIONES  
NUEVA VILLA DE ABURRÁ  
CENTRO DE EVENTOS Y  
EXPOSICIONES DEL CARIBE  
CENTRO DE EVENTOS Y RECEPCIONES  
GERVER  
CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y  
CONVENCIONES DE BUCARAMANGA  
CENTRO DE FERIAS, EXPOSICIONES Y  
CONVENCIONES EXPOFUTURO  
CENTRO INTERNACIONAL DE  
CONVENCIONES AVE MARÍA  
CEPCAM  
CLASSIC CLUB  
CLUB CAMPESTRE EMPRESARIAL  
HOLLYWOOD CALERA  
CLUB EL NOGAL  
CLUB LA AGUADORA  
COSMOVISIÓN IDEAS SOLUCIONES  
AMBIENTALES Y EVENTOS  
CREATIVA PRODUCCIONES S.A.  
CREATOR EU  
CUARTO PODER O R LTDA.  
CURSOSGERENCIALES COM  
DDB WORLWIDE COLOMBIA S A.  
DE LA SALLE CASA DE ENCUENTROS  
DOBLE P S A  
DOUGLAS TRADE LTDA.  
ENLACES ESTRATÉGICOS  
ESCUELA COLOMBIANA DE  
INGENIERIA-ECI  
ESTRATÉGICOS C T A  
ESTUDIOS ECONÓMICOS Y  
TRIBUTARIOS AUDITORES Y  
CONSULTORES S.A.  
EVENEXPO  
EVENTOS EFECTIVOS Y  
PRODUCCIONES S.A.  
EVENTOS HOTELEROS Y LOGÍSTICOS  
EVENTOS Y CONVENCIONES GAVIOTA  
TOURS  
EVENTOS Y NEGOCIOS LTDA.  
EVENTOS Y PROTOCOLO  
EMPRESARIAL  
EVENTS DE COLOMBIA  
EXPOFERIAS WP  
FORUM CENTRO DE EVENTOS  
FUNDACIÓN AYUDA AL DEPORTE -FAD-  
FUNDACIÓN FITEC  
FUNDACIÓN HOGARES CLARET  
FUNDACIÓN LOGYCA

GEMA TOURS BOGOTÁ OPC  
GRUPO EHYL ZAMUDIO S EN C  
GRUPO HEROICA  
HACIENDA EL NOVICIADO  
HACIENDA EL TAMBRE  
HACIENDA LOS ROSALES  
HACIENDA RINCÓN DE TEUSACÁ  
HOBBY BTL COMUNICACIONES Y  
EVENTOS LTDA.  
IBARRA GARRIDO PROMOTORES LTDA.  
IDEA GROUP DESIGN  
ILUMINACION JAIME DUSSAN Y CÍA.  
LIMITADA  
IMAGEN SEGURA  
IMAGINABLE LTDA.  
INSTITUTO DISTRITAL DEL TURISMO  
BOGOTÁ  
INTER – EXPO  
INTERFORUM  
J A ZABALA & CONSULTORES  
ASOCIADOS EVENTOS  
KEYPEOPLE S.A.  
L & E GROUP  
LA ESTACIÓN PROMOCIONES Y  
ACTIVACIONES  
LA MURALLA CENTRO DE EVENTOS Y  
ESPECTÁCULOS  
LAP COMUNICACIONES Y PRODUCCIÓN  
LEYVA GALLON MYRIAM  
LFM  
LOGISTICA G S P EVENTOS  
LOS GUAYACANES AUDITORIO CAMPESTRE  
MAKING EVENTS OPC  
MANSIÓN DONOSO  
MINISTERIO DE AMBIENTE Y  
DESARROLLO SOSTENIBLE  
ODRETOURS OPC  
OPEN SERVICES  
OPERACIONES TURÍSTICAS  
COLOMBIANAS  
OPERADORES PROFESIONALES DE  
CONGRESOS FERIAS Y  
CONVENCIONES TEQUENDAMA  
OPTIMA TM S.A.  
ORGANIZACIÓN DE CONGRESOS  
EVENTOS Y MERCADEO S.A. -OCE  
MARKETING-  
ORGANIZACIÓN IMPACTO EMPRESARIAL  
ORGANIZACIÓN SIMPLEX 2  
PASEAMOS EDUCANDO SALIDAS  
ECOLÓGICAS  
PRODUCCIONES EL SOL  
PRODUCTOS ALIMENTICIOS DELIS  
PUNTO DE GIRO OUTSOURCING SAS  
ROYAL PARK LTDA.  
SALAMANDRA CENTRO DE EVENTOS  
SAN AGUSTÍN EVENTOS

SANTANA LIVE CENTRO DE EVENTOS Y  
CONVENCIONES  
SCRIABYN LTDA.  
SHOW & TRADE MARKETING VIVENCIAL  
SIRENA TOURS  
SMF EVENTOS ESPECIALES  
SOFEX AMÉRICAS LTDA.  
SOLUCIONES AUDIOVISUALES  
SPHERA IMPACTA  
STAFF O I E  
STOCK MODELS S.A.  
TELEVISIÓN DIGITAL DE COLOMBIA LTDA.  
TESORO TOURS S.A.

TEUSAQUILLO PLAZA CENTRO DE  
CONVENCIONES Y RECEPCIONES  
THE LINE GROUP  
TOTAL MANAGEMENT LTDA.  
TUREVEN  
TURISMO EVENTOS & NEGOCIOS  
UNIDAD INTEGRAL DE MEDICINA  
BIOENERGÉTICA Y ESTÉTICA  
UNIMSALUD SPA  
URBAN EVENTS LTDA.  
VIAJES CORPORATIVOS LIMITADA  
VIAJES ZEPPELIN  
ZOOMMARKET S A S

**ICONTEC** cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados.

**DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN**

## CONTENIDO

	Página
1. OBJETO Y ALCANCE .....	1
2. DEFINICIONES .....	1
3. SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD .....	4
3.1 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS .....	4
3.2 AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD.....	4
3.3 POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD .....	4
3.4 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS .....	5
3.5 PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD .....	5
3.6 GESTIÓN DE PROVEEDORES.....	5
3.7 CAPACITACIÓN .....	5
3.8 INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.....	6
3.9 DOCUMENTACIÓN .....	6
3.10 CONTROL DE LOS REGISTROS .....	6
3.11 MEJORA CONTINUA .....	7
3.12 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	8
 <b>ANEXOS</b>	
ANEXO A (Informativo) BIBLIOGRAFÍA .....	9
ANEXO B (Informativo) CONTROL DE DOCUMENTOS.....	10
ANEXO C (Informativo) REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.....	12



## SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD. ORGANIZADORES PROFESIONALES DE CONGRESOS, FERIAS Y CONVENCIONES

### 1. OBJETO Y ALCANCE

Esta norma técnica sectorial establece los requisitos de un sistema de gestión para la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que deben cumplir los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, en adelante el OPC y los eventos.

Esta norma será aplicable en los siguientes casos:

- a) Para el OPC como organización.
- b) Para un evento específico organizado por el OPC.

NOTA Esta norma puede ser usada como referente para otro tipo de organizaciones que deseen implementar un sistema de gestión de sostenibilidad en el desarrollo de eventos.

### 2. DEFINICIONES

**2.1 Acción correctiva.** Acción para eliminar la causa de una no conformidad detectada.

**2.2 Acción preventiva.** Acción para eliminar la causa de una no conformidad potencial.

**2.3 Asistente.** Persona que hace parte del grupo que interviene y asiste a un evento, independiente del rol que desempeñe en el mismo. Puede ser delegado, invitado, organizador, conferencista, medio de comunicación, entre otros.

NOTA Todos los participantes son asistentes pero no todos los asistentes son participantes.

**2.4 Aspecto ambiental.** Elemento de las actividades productos o servicios del OPC o del evento que pueda interactuar con el medio ambiente.

NOTA Un aspecto ambiental significativo tiene o puede tener un impacto ambiental significativo.

**2.5 Aspecto económico.** Elemento de las actividades, productos o servicios del OPC o del evento que pueda interactuar con las dinámicas económicas.

NOTA Un aspecto económico significativo tiene o puede tener un impacto económico significativo.



**2.6 Aspecto sociocultural.** Elemento de las actividades, productos o servicios del OPC o del evento que pueda interactuar con la comunidad y su patrimonio cultural: tradiciones, costumbres, formas de vida y sitios de interés histórico y cultural.

NOTA Un aspecto sociocultural significativo tiene o puede tener un impacto sociocultural significativo.

**2.7 Auditoría interna.** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en la que se cumple, los criterios de auditoría del sistema de gestión para la sostenibilidad turística fijado por el OPC o el evento.

NOTA En muchos casos, particularmente en organizaciones pequeñas, la independencia puede demostrarse al estar libre el auditor de responsabilidad en la actividad que se audita.

**2.8 Comunidad.** Grupo de personas que conviven en un espacio geográfico determinado y comparten intereses, creencias, sentimientos, valores, actitudes y expectativas. Poseen un determinado grado de organización, pueden llegar a compartir un gobierno, y se diferencian de los demás por una herencia histórica y cultural que comparten. La comunidad local va más allá de sus componentes estructurales, es un patrón que se afianza día a día con la participación de los sujetos que la conforman.

**2.9 Competente.** Persona que conoce bien una disciplina o una técnica, y muestra capacidad para aplicar conocimientos y habilidades.

NOTA Adaptada de la norma ISO 14025: 2006.

**2.10 Control operacional.** Medidas que se toman para que el OPC o el evento controle las operaciones relacionadas con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos significativos identificados.

NOTA Adaptada de la norma ISO 14004: 2004.

**2.11 Contratista.** Persona que actúa para la organización o en su nombre.

**2.12 Desarrollo sostenible.** Un desarrollo que satisfaga las necesidades del presente sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades.

**2.13 Documento.** Información y su medio de soporte.

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

**2.14 Evento.** Término genérico que designa cualquier tipo de reunión de corte científico, técnico, cultural, deportivo, educativo, político, social, económico, comercial, religioso, promocional o de otra índole que facilite el intercambio de ideas o conocimientos y de experiencias entre los participantes.

**2.15 Impacto ambiental.** Cualquier cambio en el medio ambiente, sea adverso o benéfico, como resultado, en forma total o parcial, de los aspectos ambientales del OPC o del evento.

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

**2.16 Impacto económico.** Cualquier cambio en la dinámica económica, sea adverso o benéfico, como resultado, en forma total o parcial, de los aspectos económicos del OPC o del evento.

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

**2.17 Impacto sociocultural.** Cualquier cambio en la comunidad y su patrimonio cultural: tradiciones, costumbres, formas de vida y sitios de interés histórico y cultural, sea adverso o benéfico, como resultado, en forma total o parcial, de los aspectos socioculturales del OPC o del evento.

**2.18 Mejora continua.** Proceso recurrente de optimización del sistema de gestión para lograr mejoras en el desempeño global, de forma coherente con la política de sostenibilidad del OPC o del evento.

**2.19 No conformidad.** Incumplimiento de un requisito.

**2.20 Operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones – OPC.** Personas naturales o jurídicas legalmente constituidas que se dediquen a la organización de certámenes como congresos, convenciones, ferias, seminarios y reuniones similares, en sus etapas de gerenciamiento, planeación, promoción y realización, así como a la asesoría y/o producción de estos certámenes en forma total o parcial.

(Ley 300 de 1996, art. 100).

**2.21 Partes interesadas.** Personas o entidades que están o pueden estar interesadas o involucradas en cualquier etapa del proceso de organización de eventos.

**2.22 Participantes.** Personas que se inscriben como delegadas a un evento con el fin de participar en el mismo con ese rol. Según el tipo de evento, la denominación del delegado puede tener varias o subdividirse en otras denominaciones.

NOTA Todos los participantes son asistentes pero no todos los asistentes son participantes.

**2.23 Política de sostenibilidad.** Declaración realizada por el OPC o el evento, de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas.

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

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

NOTA Los procedimientos pueden estar documentados o no.

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

**2.26 Registro.** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desempeñadas.

**2.27 Significativo.** Que tienen importancia, valor o relevancia.

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

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

### **3. SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD**

El OPC o el evento deben:

- a) Diseñar, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión para la sostenibilidad del OPC o del evento, en adelante SGSOPC/E, que cumpla con los requisitos definidos en esta norma.
- b) Definir y documentar el alcance de su SGSOPC/E.

#### **3.1 REQUISITOS LEGALES Y OTROS REQUISITOS**

El OPC o el evento deben:

- a) Diseñar, implementar, mantener y mejorar un procedimiento documentado para identificar, tener acceso, cumplir y evaluar periódicamente el cumplimiento de la legislación que le sea aplicable en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos y otros requisitos que el OPC o el evento suscriba.
- b) Establecer medidas para el respeto y cumplimiento de la legislación indígena, de comunidades negras y raizales existentes en el destino, cuando ésta aplique.

#### **3.2 AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**

La alta dirección del OPC o del evento debe:

- a) Asegurar su compromiso con el diseño, implementación, seguimiento y mejora continua del SGSOPC/E.
- b) Designar un líder del proceso el cual deberá asegurar el diseño, implementación, mantenimiento y mejoramiento del SGSOPC/E y dar cuenta de la documentación, evidencias, registros e indicadores del mismo.
- c) Garantizar que el líder del proceso haga parte de la alta dirección y tenga injerencia en las decisiones estratégicas que se requieran para la implementación del SGSOPC/E.
- d) Definir los responsables que den cuenta y apoyen al líder en la implementación del SGSOPC/E.

#### **3.3 POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD**

El OPC o el evento deben definir y documentar una política de sostenibilidad que:

- a) Incluya su compromiso de cumplir con los requisitos legales aplicables y con otros requisitos que el OPC o el evento suscriba relacionados con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos.
- b) Incluya su compromiso con la promoción de beneficios y el control de aspectos ambientales, socioculturales y económicos que aporten a la minimización de impactos

negativos o la optimización de impactos positivos, generados o relacionados con el desarrollo de su actividad.

- c) Proporcione el marco de referencia para establecer y revisar los objetivos y las metas de los programas de gestión para lo sostenibilidad.
- d) Sea revisada para su continua adecuación y tenga en cuenta un compromiso de mejora continua.
- e) Esté disponible al público y sea comunicada a las partes interesadas.

### **3.4 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS**

El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar uno o varios procedimientos para:

- a) Identificar aquellos aspectos ambientales, socioculturales y económicos derivados de sus actividades, productos y servicios que pueda controlar y aquellos sobre los que pueda influir dentro del alcance definido del SGSOPC/E.
- b) Determinar aquellos aspectos que tienen o pueden tener impactos significativos.

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

El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar programas enfocados a la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento, teniendo en cuenta al menos:

- a) Los requisitos legales y otros requisitos.
- b) La política de sostenibilidad.
- c) Los aspectos significativos identificados (véase el numeral 3.4)

### **3.6 GESTIÓN DE PROVEEDORES**

El OPC o el evento deben:

- a) Identificar los bienes y servicios que adquiere o contrata para la prestación de su servicio y establecer criterios de compra que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.
- b) Dar prioridad a los proveedores que demuestren su compromiso con el desarrollo sostenible.
- c) Verificar la idoneidad y legalidad de los proveedores que contrata.

### **3.7 CAPACITACIÓN**

Basados en un programa de capacitación, el OPC o el evento deben garantizar que los empleados involucrados en la formulación, funcionamiento y seguimiento del SGSOPC/E reciban la capacitación necesaria para el buen desempeño del sistema.

### **3.8 INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN**

El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar:

- a) Un programa de información y sensibilización para los participantes y asistentes al evento o a los eventos, orientado a promover y difundir buenas prácticas que contribuyan con el logro de la política de sostenibilidad, los objetivos y metas. Esta información debe estar disponible al menos en idiomas español e inglés.
- b) Un plan de información y sensibilización del SGSOPC/E enfocado a proveedores y contratistas.

### **3.9 DOCUMENTACIÓN**

La documentación para el cumplimiento de esta norma debe incluir:

- a) Los procedimientos relacionados con los siguientes requisitos:
  - 3.1 Requisitos legales y otros requisitos
  - 3.4 Identificación de aspectos.
  - 3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad.
  - 3.7 Capacitación.
  - 3.8 Información y sensibilización.
  - 3.11 Mejora continua.
- b) Declaraciones documentadas de la política, los programas de sostenibilidad y del alcance del SGSOPC/E.
- c) Los documentos determinados por la OPC o el evento como necesarios para asegurar la eficacia de la planificación, operación y control de procesos relacionados con sus aspectos significativos.

Esta información debe ser vigente, estar codificada y disponible e incluir como mínimo: fecha, tipo, programa y criterio de la norma a los que corresponde. Puede estar en cualquier formato o tipo de medio.

NOTA Para más información sobre Control de Documentos, revisar el Anexo B.

### **3.10 CONTROL DE LOS REGISTROS**

La OPC o el evento deben establecer y mantener los registros que sean necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del SGSOPC/E y de esta norma, y para demostrar los resultados logrados.

La organización debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros.

Los registros deben ser y permanecer legibles, identificables y trazables (fecha, tipo, programa y criterio de la norma al que corresponde).

### **3.11 MEJORA CONTINUA**

El OPC debe mejorar continuamente la eficacia del SGSOPC/E teniendo en cuenta la política de sostenibilidad y los objetivos de los programas de sostenibilidad, el monitoreo y seguimiento realizados, los resultados de las auditorías y las acciones correctivas y preventivas. En este sentido, el líder de sostenibilidad debe adelantar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento del SGSOPC/E, apoyado por los responsables definidos en cada uno de los programas y de acuerdo con el numeral de autoridad y responsabilidad.

Se deben registrar los logros obtenidos y las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con los programas de gestión para la sostenibilidad.

NOTA También aplica para eventos que se repiten periódicamente; sin embargo, para el caso del evento que no tiene periodicidad, no aplica.

#### **3.11.1 Monitoreo y seguimiento**

El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar procedimientos para realizar el monitoreo, seguimiento y medición de los programas de gestión de sostenibilidad, así como el control operacional que permitan la verificación del cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.

La OPC o el evento deben asegurarse de que los equipos de seguimiento y medición se utilicen y mantengan calibrados o verificados, y se deben conservar los registros asociados.

#### **3.11.2 Auditoría interna**

El OPC debe realizar auditoría interna de la efectividad del SGSOPC/E, así como del cumplimiento de los requisitos de esta norma. Esta auditoría debe realizarse periódicamente.

El OPC debe garantizar que el auditor que realice estas auditorías sea una persona competente.

El OPC debe realizar auditoría interna para:

- 1) Determinar si el sistema de gestión para la sostenibilidad de eventos:
  - a) Es conforme con las actividades planificadas para la sostenibilidad del OPC y con los requisitos de esta norma.
  - b) Se ha implementado adecuadamente y se mantiene.
  - c) Demuestra que los objetivos y la política de sostenibilidad se están cumpliendo y se está mejorando el desempeño de la organización en términos de la sostenibilidad.
- 2) Proporcionar información a la dirección sobre los resultados de las auditorías.

Esta auditoría debe realizarse periódicamente. El OPC debe garantizar que el auditor que realice estas auditorías sea una persona competente.

La selección de los auditores y la realización de las auditorías deben asegurar la objetividad e imparcialidad del proceso de auditoría.

NOTA También aplica para eventos que se repiten periódicamente; sin embargo, para el caso del evento que no tiene periodicidad, no aplica.

NOTA Se recomienda el uso de la NTC ISO 19011 para la realización de las auditorías internas

### **3.11.3 Acciones correctivas**

El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar uno o varios procedimientos para:

- a) Revisar las no conformidades.
- b) Determinar las causas de las no conformidades.
- c) Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- d) Determinar e implementar las acciones necesarias.
- e) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- f) Revisar las acciones correctivas tomadas.

### **3.11.4 Acciones preventivas**

El OPC o el evento deben diseñar, implementar, mantener y mejorar uno o varios procedimientos para definir los requisitos para:

- a) Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.
- b) Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.
- c) Determinar e implementar acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas
- e) Revisar las acciones preventivas tomadas

## **3.12 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

La alta dirección debe revisar el SGSOPC/, a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas. Estas revisiones deben incluir la evaluación de oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el SGSOPC/E, incluyendo la política de sostenibilidad del SGSOPC/E, los objetivos y las metas ambientales. Se deben conservar los registros de las revisiones por la dirección.

NOTA Para más información revisar el Anexo C

**ANEXO A**  
(Informativo)**BIBLIOGRAFÍA**

BSI. BRITISH STANDARDS. *Specification for a Sustainability Management System for Events*. BS 8901. Inglaterra, 2009.

CENTRO DE INFORMACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS. Sitio en Internet. <http://www.cinu.mx/temas/medio-ambiente/>

ICONTEC. NTC-ISO 14001. Sistema de Gestión Ambiental. Requisitos con orientación para su uso. Bogotá, 2004.

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

ISO. Norma Internacional ISO 9001. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Bogotá, 2008.

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Ley 300 de 1996. Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Corporación Nacional de Turismo. Bogotá, 1996.

UNIDAD SECTORIAL DE NORMALIZACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE. UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA. Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 001-01. Destinos Turísticos de Colombia. Requisitos de Sostenibilidad. Bogotá, 2006.

UNIDAD SECTORIAL DE NORMALIZACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE. UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA. Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 001-02. Destinos Turísticos de Playa. Requisitos de Sostenibilidad. Bogotá, 2011.

UNIDAD SECTORIAL DE NORMALIZACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE. UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA. Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002. Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Requisitos de Sostenibilidad. Bogotá, 2006.

UNIDAD SECTORIAL DE NORMALIZACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE. UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA. Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 005. Empresas de Transporte Automotor Especializado, Empresas Operadoras de Chivas y otros Vehículos Automotores que presten Servicio de Transporte Turístico. Requisitos de Sostenibilidad. Bogotá, 2009.

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



**ANEXO B**  
(Informativo)

**CONTROL DE DOCUMENTOS**

Este anexo presenta información recomendada para el control de documentos con el fin de facilitar el cumplimiento del numeral denominado 3.9 Documentación.

Se recomienda al OPC o el evento establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:

- a) Aprobar los documentos relacionados con su adecuación antes de su emisión.
- b) Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente.
- c) Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos.
- d) Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables están disponibles en los puntos de uso.
- e) Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- g) Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.

EJEMPLO PROCEDIMIENTO CONTROL DE DOCUMENTOS

DIAGRAMA DE FLUJO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y / 0 REGISTROS	
			CÓDIGO	NOMBRE
	Solicitar elaborar documento justificando su necesidad (Se debe anexar modelo del documento)	Todos los empleados	De acuerdo con la codificación establecida (véase 3.9 Documentación)	Solicitud de requerimiento a procesos
	Revisar la solicitud con el fin de asegurar su necesidad y validez. Entregar al representante del sistema según el proceso	Jefe del proceso	De acuerdo con la codificación establecida (véase 3.9 Documentación)	Solicitud de requerimiento a procesos
	Aprobar los documentos con el fin de asegurar su necesidad y validez.	Representante del sistema	De acuerdo con la codificación establecida (véase 3.9 Documentación)	Solicitud de requerimiento a procesos
	El documento fue aprobado	Representante del sistema	De acuerdo con la codificación establecida (véase 3.9 Documentación)	Solicitud de requerimiento a procesos
	Informar a quien solicito el documento, que no fue aprobado y los motivos	Representante del sistema		Mail
	Identificar el documento de acuerdo a la guía de elaboración de documentos y generarlo	Representante del sistema	De acuerdo con la codificación establecida (véase 3.9 Documentación)	Gula para la Elaboración de Documentos
	Revisar la documentación afectada con los cambios realizados	Jefe de Proceso		Documento con firma y fecha de la revisión.
	Informar a todo el personal involucrado sobre la existencia y los motivos del nuevo documento	Jefe del proceso representante del sistema	De acuerdo con la codificación establecida (véase 3.9 Documentación)	Comunicaciones reglamentarias a procesos mail
	Asegurar la disponibilidad del documento en todos los sitios de trabajo	Representante del sistema		Comunicado y actualización de carpetas, pagina web
	El documento requiere de modificación y/o anulación	Todos los empleados	De acuerdo con la codificación establecida (véase 3.9 Documentación)	Solicitud de requerimiento a procesos
	Realizar todos los pasos a partir de la Actividad No. 2 hasta la No. 10			
	Identificar el documento que sale de vigencia con la palabra "obsoleto" y la fecha en que se da de baja.	Representante del sistema		Documento con sello de obsoleto
	Fin del procedimiento			

**ANEXO C**  
(Informativo)

**REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN**

Este anexo presenta información recomendada para la revisión por la dirección al sistema de gestión para la sostenibilidad.

Los elementos de entrada para las revisiones por la dirección se recomienda incluir:

- a) Los resultados de las auditorías internas y evaluaciones de cumplimiento con los requisitos legales y otros requisitos que la organización suscriba.
- b) Las comunicaciones de las partes interesadas externas, incluidas las quejas.
- c) El desempeño ambiental de la organización.
- d) El grado de cumplimiento de los objetivos y metas.
- e) El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- f) El seguimiento de las acciones resultantes de las revisiones previas llevadas a cabo por la dirección.
- g) Los cambios en las circunstancias, incluyendo la evolución de los requisitos legales y otros requisitos relacionados con sus aspectos ambientales.
- h) Las recomendaciones para la mejora.

Los resultados de las revisiones por la dirección deben incluir todas las decisiones y acciones tomadas relacionadas con posibles cambios en la política ambiental, objetivos, metas y otros elementos del sistema de gestión ambiental, coherentes con el compromiso de mejora continua.



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

The logo for Universidad Externado de Colombia features the word "Universidad" in a small, uppercase sans-serif font above the word "Externado" in a large, bold, green sans-serif font. Below "Externado" is the word "de Colombia" in a smaller, uppercase sans-serif font. At the bottom, the text "FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS" is written in a small, uppercase sans-serif font.