

NORMA TÉCNICA NTS-TS SECTORIAL COLOMBIANA 007

2016-01-25

EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ESQUEMAS DE TIEMPO COMPARTIDO Y MULTIPROPIEDAD. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD



E: SHARED-TIME SCHEMES FOR TOURISM AND
MULTIOWNERSHIP. POST-SALE SERVICE
REQUIREMENTS. SUSTAINABILITY REQUIREMENTS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: Tiempo compartido; sostenibilidad; aspectos
ambientales, socioculturales y económicos;
desarrollo sostenible del turismo.

Universidad
Externado
de Colombia

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

I.C.S.: 03.200

ISBN 978-958-772-464-6

Editada por la Universidad Externado de Colombia, Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Calle 12 n.º 1-17 este bloque D, cuarto piso. Tel. 00571 3417995 exts. 1411 o 1402. E-mail: usnsostenibilidad@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) –organismo nacional de normalización–, según el Decreto 1595 de 2015 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 ha unido esfuerzos con la Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia 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 n.º 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 007 fue ratificada por el Consejo Directivo de la Unidad Sectorial de Normalización el 1.º de enero de 2016.

A continuación, se relacionan las organizaciones y entidades que colaboraron en el estudio de esta norma, por medio de su participación en el mencionado Comité Técnico:

CORPORACIÓN TECNOLÓGICA DE BOGOTÁ
HOTEL GUADAIRA RESORT S. A.
INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC)
MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE (DAASCI)

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO
ON VACATION
PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE (SENA)

UNINPAHU
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA

ZUANA

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

AB ORIGEN CONSULTORÍAS
AMBIENTALES
ACERT S. A.
ACRE-IN
AGENCIA COMERCIALIZADORA GOLDEN
RESORT S. A.
AGENCIA OPERADORA DE TURISMO
TACANA AVENTURA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHIMI
AMERICAN LATIN TRAVELS
ANATO ANTIOQUIA
ANATO CARIBE
ANATO CENTRAL
ANATO CHOCÓ
ANATO EJE CAFETERO
ANATO MAYORISTAS
ANATO NOROCCIDENTE
ANATO ORIENTE
ANATO SAN ANDRÉS
ANATO SUROCCIDENTE
ANYDO CONSULTORES
APARTAHOTEL LOS DELFINES
APARTAHOTEL TRES CASITAS
ASESORÍA EN TURISMO
ASETUR GM
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE AGENCIAS
DE VIAJES Y TURISMO (ANATO)
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE LA
INDUSTRIA GASTRONÓMICA (ACODRES)
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE TIEMPO
COMPARTIDO (ASTIEMPO)
ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE
TRANSPORTE TERRESTRE AUTOMOTOR
ESPECIAL (ACOLTES)
ASOCIACIÓN HOTELERA DE COLOMBIA
(COTELCO)
ASOCIACIÓN PROMOTORA TURISMO
DEL CESAR
ASOHECO BAHÍA SOLANO
ASSER S. A. S.
AVIAEXPORT
AVIATUR S. A.
AZUL Y VERDE S. A.

CORPOGUAJIRA
CORPORACIÓN AMBIENTAL CHÍA
CORPORACIÓN BOLIVARIANA DEL
NORTE

BARRANQUILLA CONVENTIONS &
VISITORS BUREAU
BD CARTAGENA BEACH CLUB
BUREAU VERITAS
CAPITANÍA DE PUERTO
CARSUCRE
CARTAGENA DE INDIAS CONVENTIONS
& VISITORS BUREAU
CASA DE CAMPO DOÑANA
CENTRO DE PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA
CENTRO DE INVESTIGACIONES
OCEANOGRÁFICAS E HIDROGRÁFICAS
DEL CARIBE (CIOH)
CISPATA PROMOTORA HOTELERA
CLOROFILA URBANA
CLUB CAMPESTRE EL LAGUITO
CLUB PROVIDENCE TOUR & TRAVEL
CLUB VACACIONAL AVES DEL PARAÍSO
SANTA FE
CLÚSTER TURISMO CANDELARIA
CODECHOCÓ
COLEGIO MAYOR DE BOLÍVAR
COLOMBIA ASTHENTIE
COMERCIALIZADORA GOLDEN RESORT
S. A. CARTAGENA
COMFENALCO
COMISIÓN COLOMBIANA DEL OCÉANO
(CCO)
COMPROTUR
CONSEJO EMPRESARIAL COLOMBIANO
PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE
(CECODES)
CONSTRUCTORA BOLÍVAR BOGOTÁ S. A.
CONSULTORES INDEPENDIENTES
CONTINENTAL VOYAGES CLUB
MEDELLÍN
CONTINENTAL VOYAGES CLUB S. A. S.
MANIZALES
CONTINENTAL VOYAGES IBAGUÉ
COOPERATIVA MULTIACTIVA DE
TURISMO
CORANTIOQUIA
CORFERIAS
CORPAMAG

CORPORACIÓN CHOCÓ TURÍSTICO
CORPORACIÓN COOMEVA PARA LA
RECREACIÓN Y LA CULTURA
CORPORACIÓN CULTURA Y TURISMO
ARMENIA

CORPORACIÓN DE CULTURA Y
TURISMO DE CÓRDOBA
CORPORACIÓN DE EDUCACIÓN
SUPERIOR (UNITEC)
CORPORACIÓN DE ESTUDIOS
TECNOLÓGICOS DEL NORTE DEL VALLE
CORPORACIÓN DE TURISMO DE
BUENAVENTURA
CORPORACIÓN FRAILEJÓN
CORPORACIÓN GOLFO DE
MORROSQUILLO
CORPORACIÓN INTERNACIONAL DE
SERVICIOS TURÍSTICOS LTDA.
(COINSERTUR)
CORPORACIÓN MANO CAMBIADA
CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO
SOSTENIBLE DEL ARCHIPIÉLAGO DE
SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA
CATALINA (CORALINA)
CORPORACIÓN REGIONAL DE
EDUCACIÓN SUPERIOR (CRES)
CORPORACIÓN TURISMO CARTAGENA
DE INDIAS
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL
DE EDUCACIÓN SUPERIOR (CUN)
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA
AUTÓNOMA DEL CAUCA
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DE
EDUCACIÓN Y TECNOLOGÍA
(CORUNIVERSITEC)
CORPORACIÓN UNIVERSITARIA DEL
HUILA
CORPOSUCRE
CORPOURABÁ
COSTA AZUL BEACH RESORT
COTECNA CERTIFICADORA SERVICES
LTDA.
COTELCO ATLÁNTICO
COTELCO CARTAGENA
COTELCO CAUCA
COTELCO CESAR
COTELCO SAN ANDRÉS
ECODESTINOS
ECOEDUCAR
ECOFONDO
ECOLOGGE EL CANTIL
ECOVILLAGE
EFRATA PROMOTOR COMERCIALIZADOR
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN Y
MERCADOTECNIA DEL QUINDÍO
ESPACIOS URBANOS
EXPEDICIÓN COLOMBIA
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS,
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE
COLOMBIA

FEPEP, DIVISIÓN DE MERCADEO Y
TURISMO
FINCAS LARA TOURS
FINTUIBAGUÉ
FLEXITRAVEL
FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA
(FONTUR)
FONDO MIXTO DE PROMOCIÓN DEL
VALLE
FRACTIONAL RESIDENCE CLUB
FUNDACIÓN AL VERDE VIVO
FUNDACIÓN DEL ÁREA ANDINA
FUNDACIÓN CARHUE
FUNDACIÓN CENTRO DE EDUCACIÓN
SUPERIOR, INVESTIGACIÓN Y
PROFESIONALIZACIÓN (CEDINPRO)
FUNDACIÓN ESCUELA COLOMBIANA DE
HOTELERÍA Y TURISMO (ECOTET)
FUNDACIÓN ESCUELA SUPERIOR
PROFESIONAL INPAHU
FUNDACIÓN NATURA
FUNDACIÓN OBRA ABIERTA
FUNDACIÓN PARA LA EDUCACIÓN
SUPERIOR SAN MATEO
FUNDACIÓN PATRIMONIO AMBIENTAL
FUNDACIÓN TOUR PARA TODOS
FUNDACIÓN TURISMO DESARROLLO
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CAFAM
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COLOMBO
INTERNACIONAL UNICOLOMBO
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
COOPERATIVA DE SAN GIL
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA
INTERNACIONAL DEL TRÓPICO
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA LOS
LIBERTADORES
FUNDACIÓN UNIVERSITARIA UNINPAHU
GLOBAL BUSINESS SION S. A.
MEDELLÍN
GOBERNACIÓN DE BOYACÁ
GOLD PARADISE
GOLDEN RESORTS S. A. AGENCIA IPIALES
GRANJA INTEGRAL LA ESPERANZA
GRUPO 7 TURISMO ESTRATÉGICO
GRUPO CHOCÓ TURÍSTICO AB TRAVEL
REP.
GRUPO TIME SHARING
HACIENDA EL EDÉN RESORT LTDA.
HOTELES DECAMERON COLOMBIA
BARRANCABERMEJA
HOTELES DECAMERON COLOMBIA
OFICINA MEDELLÍN
HOTELES DECAMERON COLOMBIA S. A.
HOTEL DECAMERON GALEÓN
SUCURSAL SANTA MARTA
HOTELES DECAMERON COLOMBIA S. A.
MULTIVACACIONES BOGOTÁ NORTE

HOTELES DECAMERON COLOMBIA S. A.
MULTIVACACIONES MANIZALES
HOTELES DECAMERON COLOMBIA S. A.
SUC. BUCARAMANGA
HOTELES DECAMERON COLOMBIA
VILLAVICENCIO
IDEAS, ESTRATEGIA Y COMUNICACIÓN
INDEPENDENCE SERVICES COLOMBIA
S. A. S.
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO
MAYOR DE ANTIOQUIA
INSTITUTO COLOMBIANO DE
ANTROPOLOGÍA E HISTORIA (ICANH)
INSTITUTO DE ADMINISTRACIÓN Y
FINANZAS DE CARTAGENA (IAFIC)
INSTITUTO DE EDUCACIÓN
EMPRESARIAL ESCUELA DE TURISMO,
HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA DE CALI
(IDEE)
INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR
FUSAGASUGÁ
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
AMBIENTALES
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
MARINAS (INVEMAR)
INSTITUTO DISTRITAL DE TURISMO (IDT)
INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN
TÉCNICA EN ADMINISTRACIÓN
HOTELERA
INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN
TÉCNICA PROFESIONAL (INFOTEP)
INSTITUTO SINCHI
INSTITUTO SUPERIOR DE CIENCIAS
SOCIALES Y ECONÓMICO-FAMILIARES
(ISCSEF)
INSTITUTO TÉCNICO AGRÍCOLA (ITA)
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE
SOLEDAD (ITSA)
INSTITUTO UNIVERSITARIO ESCOLME
MEDELLÍN
INTERNACIONAL LAURENS CLUB S. A.
CAMPESTRE
INTERVACACIONES GUADAIIRA RESORT
INVEMAR
INVERSIONES TURÍSTICAS DEL CARIBE
LAS ALDEAS DEL BUEN VIVIR
MERCADOS VERDES
MINCOMERCIO (DCDST)
MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y
DESARROLLO TERRITORIAL
MINISTERIO DE CULTURA
MOTORHOMES VIAJES Y TURISMO
MS CONSULTORES
MSL MARKETING LTDA.
MULTIVACACIONES DECAMERON BARÚ
MULTIVACACIONES DECAMERON GALEÓN

MULTIVACACIONES DECAMERON
PANACA
NOPAL LTDA. REAL STATE & INSURANCE
OFICINA DE REPRESENTACIONES
TURÍSTICAS UN MUNDO POR DESCUBRIR
OFICINA DE TURISMO DE BUENAVENTURA
OFICINA DE TURISMO DE COVEÑAS
OFICINA DE TURISMO DE TULUÁ
OMNITOURS COLOMBIA LTDA.
OPERADORA TURÍSTICA CARIBEÑA
PARCE PROMOTORES DE AVENTURA Y
RUTAS POR COLOMBIA
PARK HOTEL
POLITÉCNICO GRANCOLOMBIANO
PRESTADORA DE SERVICIOS
TURÍSTICOS GUÍA TURÍSTICO
PRIMAVERA PROPERTIES
PROCOLOMBIA
PROMOTORA SHARING S. A. S.
PROMOTORA Y CONSTRUCTORA SAN
JORGE SOCHAGOTA
PROVIDENCIA
PROYECTO TPC
PUERTO BOLÍVAR
PUERTO CARREÑO □ VICHADA
PUERTO INÍRIDA □ GUAINÍA
PUERTO LEGUÍZAMO □ PUTUMAYO
RAÚL BARRERA Y ASOCIADOS
RCI COLOMBIA
RED DE ACCIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL
VERDE VERDAD
RED PROPLAYAS BIOMUNICIPIOS
ROYAL VACATIONS DE COLOMBIA S. A.
SECRETARÍA DE TURISMO DE SAN
ANDRÉS
SECRETARÍA DE TURISMO DE PUERTO
NARIÑO
SGS COLOMBIA S. A.
SION COMPANY INTERNATIONAL S. A.
SPETIALS PROMOTIONS S. A. S. BOGOTÁ
SPETIALS PROMOTIONS S. A. S.
AGENCIA MEDELLÍN
SPETIALS PROMOTIONS S. A. S.
OFICINA
SUN VACATION CLUB MARKETING S. A.
T&L
THE TWENTY TWO GROUP
TOUR VACATION HOTELES AZUL S.A.S.
TOUR VACATION TUS VACACIONES
BARRANCABERMEJA
TOURISM CONSULTING LTDA.
UDCA
UNIEMPRESARIAL
UNIVERSAL TRAVEL ASSISTANCE S.A.S.
UNIVERSIDAD AGUSTINIANA
UNIVERSIDAD ANTONIO NARIÑO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
BUCARAMANGA (UNAB)
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE
CUNDINAMARCA
UNIVERSIDAD DE CARTAGENA
UNIVERSIDAD DE LA GUAJIRA
RIOHACHA
UNIVERSIDAD DE LA SALLE
UNIVERSIDAD DE LOS ANDES,
FACULTAD DE BIOLOGÍA
UNIVERSIDAD DE MEDELLÍN
UNIVERSIDAD DEL ATLÁNTICO
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
UNIVERSIDAD DISTRITAL

UNIVERSIDAD JAVERIANA
UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO
UNIVERSIDAD NACIONAL, FACULTAD
DE CIENCIAS
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y
TECNOLÓGICA DE COLOMBIA (UPTC)
UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA
UNIVERSIDAD RURAL Y
AGROPECUARIA DE COLOMBIA
(UNISARC)
UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE
PEREIRA
UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL
CHOCÓ
UNIVERSIDAD TOLIMA
VACACIONAR LTDA.

ICONTEC cuenta con un centro de información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales, así como también otros documentos relacionados.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

	Página
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS.....	1
3. DEFINICIONES.....	1
4. REQUISITOS GENERALES DE SOSTENIBILIDAD.....	4
4.1 REQUISITOS LEGALES.....	4
4.2 GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD.....	5
5. REQUISITOS ESPECÍFICOS.....	7
5.1 REQUISITOS AMBIENTALES.....	7
5.2 REQUISITOS SOCIOCULTURALES.....	8
5.3 REQUISITOS ECONÓMICOS.....	9
BIBLIOGRAFÍA.....	12
ANEXOS	
ANEXO A (Informativo) EJEMPLOS DE ASPECTOS E IMPACTOS.....	10
ANEXO B (Informativo) NORMATIVIDAD VIGENTE.....	11

EMPRESAS COMERCIALIZADORAS DE ESQUEMAS DE TIEMPO COMPARTIDO Y MULTIPROPIEDAD. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Esta norma establece los requisitos de sostenibilidad en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos que son aplicables a las empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad.

Esta norma aplica para las empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad que funcionan en Colombia y comercializan el derecho de utilizar, disfrutar y disponer, a perpetuidad o temporalmente, de una unidad inmobiliaria turística o recreacional por un periodo de tiempo en cada año.

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

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos normativos referenciados son indispensables para la aplicación de este documento normativo. Para referencias fechadas, se aplica únicamente la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento normativo referenciado (incluida cualquier corrección).

NTS TC 001. Norma Técnica Sectorial Colombiana. Esquemas de tiempo compartido turístico y multipropiedad. Requisitos del servicio de comercialización.

3. DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento normativo, se aplican los siguientes términos y definiciones, además de los contemplados en la Ley 300/96, el Decreto 1076/97 y en las normas que las adicionen o modifiquen.

3.1 Aspectos. Elementos derivados o asociados a las actividades, productos o servicios de la ECETCM que interactúan con el entorno. Pueden ser ambientales (por ejemplo: consumo de agua y energía, emisión de partículas, vertimientos, generación de residuos, generación de ruido, entre otros), socioculturales (por ejemplo: participación de los actores locales, intervención en el patrimonio material e inmaterial, cambios en prácticas culturales, entre otros) o económicos (por ejemplo: generación de empleo, creación de empresas, participación local, desarrollo empresarial, entre otros) (véase el Anexo A).

3.2 Bienes de interés cultural, BIC. Bienes materiales que las autoridades competentes han declarado como monumentos, áreas de conservación histórica, arqueológica o arquitectónica, conjuntos históricos u otras denominaciones que con anterioridad a la promulgación de la Ley 1185 de 2008 hayan sido objeto de la declaratoria por parte de las autoridades competentes o hayan sido incorporados a los planes de ordenamiento territorial. Los BIC pueden ser de los ámbitos nacional, departamental, distrital, municipal, de los territorios indígenas o de las comunidades negras de que trata la Ley 70 de 1993.

Adicionalmente, cualquier bien mueble o inmueble que tenga la característica de representar sentidos de identidad para los colombianos y que, por lo tanto, haga parte del patrimonio cultural de la nación puede ser declarado bien de interés cultural.

[Ley 1185 de 2008, Congreso de la República de Colombia]

3.3 Empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad (ECETCM). Persona natural o jurídica que, en nombre y representación del promotor o desarrollador, fomenta y realiza la venta de tiempo compartido.

[Decreto n.º 1076 de 1997]

3.4 Capacitación. Tipo de educación no formal orientada a mejorar las habilidades, las destrezas y los saberes del personal de la ECETCM mediante cursos de corta duración, no conducentes a la obtención de títulos.

3.5 Cliente. Persona natural o jurídica que recibe un servicio de la ECETCM.

3.6 Colaboradores. Todas las personas que intervienen en los procesos de la ECETCM.

3.7 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.

3.8 Cuantificable. Que se puede expresar numéricamente.

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

- dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica;
- respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus valores tradicionales, su patrimonio cultural, tanto material como inmaterial, y contribuir al entendimiento y a la tolerancia intercultural;
- asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los interesados unos beneficios socioculturales distribuidos equitativamente, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza.

3.10 Documentación. Conjunto de documentos, soportes, manuales, guías de referencia, libros de ayuda, etc., que suelen manejar las ECETCM, de manera que el usuario pueda aprender su manejo y consultar cualquier inquietud, soportar procedimientos y registrar evidencias.

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

3.12 Explotación laboral infantil. Consiste en toda actividad física o mental, remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios, realizada en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica por personas menores de 18 años de edad. También se define como aquel trabajo realizado por un niño, niña o adolescente que no alcance la edad mínima especificada para el tipo de trabajo de que se trate, según determine la legislación nacional o las normas internacionalmente aceptadas, y que, por consiguiente, impida la educación y el pleno desarrollo del niño; o aquel que se ajuste a la definición de trabajo peligroso; o aquel que se incluya dentro de las peores formas de trabajo infantil.

[Lineamiento técnico para el Programa especializado de atención a niños, niñas y adolescentes vinculados a peores formas de trabajo infantil con sus derechos amenazados, inobservados o vulnerados, 2010, del Ministerio de la Protección Social y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar]

3.13 Impacto ambiental. Cambio en el ambiente, ya sea adverso o beneficioso, como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización.

3.14 Impacto sociocultural. Efecto que produce una determinada acción humana sobre las tradiciones, costumbres, formas de vida de las comunidades y sitios de interés histórico y cultural de una zona o región determinada, así como sobre su patrimonio material e inmaterial; dicho impacto puede ser positivo o negativo.

3.15 Impacto económico. Efecto que produce el desarrollo de actividades económicas en un grupo determinado. Estos impactos pueden ser positivos o negativos.

3.16 Patrimonio cultural. El patrimonio cultural de la nación está constituido por todos los bienes materiales, las manifestaciones inmateriales, los productos y las representaciones de la cultura que son expresión de la nacionalidad colombiana, tales como la lengua castellana, las lenguas y los dialectos de las comunidades indígenas, negras y creoles; la tradición, el conocimiento ancestral; el paisaje cultural, las costumbres y los hábitos; también los bienes materiales de naturaleza mueble e inmueble. Estos bienes se caracterizan porque se les atribuye, entre otros, especial interés histórico, artístico, científico, estético o simbólico en ámbitos como el plástico, arquitectónico, urbano, arqueológico, lingüístico, sonoro, musical, audiovisual, fílmico, testimonial, documental, literario, bibliográfico, museológico o antropológico.

Adicionalmente, cualquier bien mueble o inmueble que tenga la característica de representar sentidos de identidad para los colombianos y que, por lo tanto, haga parte del patrimonio cultural de la nación puede ser declarado bien de interés cultural.

[Ley 1185 de 2008, del Congreso de la República de Colombia]

3.17 Patrimonio natural. Monumentos naturales consistentes en formaciones físicas y biológicas que tienen valor universal estético o científico; las formaciones geológicas y fisiográficas que constituyen el hábitat de especies animales y vegetales amenazadas, con un

valor universal desde el punto de vista científico o de la conservación; y los lugares naturales que tienen valor universal para la ciencia, la conservación y la belleza natural, que incluye la biodiversidad en todas sus formas.

[*Tesaurus ambiental para Colombia*, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, s. f.]

3.18 Personal vinculado. Personal que no tiene relación laboral con la ECETCM, pero que su desempeño guarda relación para la eficiente prestación del servicio que esta ofrece.

3.19 Poblaciones vulnerables. El conjunto de personas o grupos poblacionales que se encuentran en condiciones de fragilidad, bien sea por su condición étnica, de género, edad, capacidad funcional, nivel económico, cultural, y que requieren de una atención especializada por parte de las entidades del Estado para favorecer los procesos de inclusión social, en los que se reconozca la diferencia y se promueva la equidad.

[Circular 123 de 2012, SENA]

3.20 Política de sostenibilidad. Declaración realizada por la ECETCM 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.

3.21 Proveedor. Persona o empresa que ha sido contratada para abastecer insumos, productos o servicios en la realización de las actividades de la ECETCM.

3.22 Registro. Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

NOTA 1 Los registros pueden utilizarse, por ejemplo, para formalizar la trazabilidad y para proporcionar evidencia de verificaciones, acciones preventivas y acciones correctivas.

NOTA 2 En general, los registros no necesitan estar sujetos al control del estado de revisión.

3.23 Residuo. Cualquier objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, cuyo generador descarta, rechaza o entrega porque sus propiedades no permiten usarlo nuevamente en la actividad que lo generó, o porque la legislación o la normatividad vigente así lo estipulan.

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

NOTA 3 Los residuos podrán ser reutilizados, separados y reciclados, siempre y cuando sean aprovechables en cualquier otro proceso.

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

4. REQUISITOS GENERALES DE SOSTENIBILIDAD

4.1 REQUISITOS LEGALES

La ECETCM debe establecer un procedimiento que le permita:

- a) identificar la legislación que le es aplicable en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos, laborales y de seguridad, entre otros;
- b) establecer mecanismos para identificar de manera oportuna los cambios que se produzcan en dicha legislación;
- c) definir mecanismos para cumplir con la legislación identificada de manera oportuna;
- d) hacer seguimiento periódico al cumplimiento de esta legislación;
- e) denunciar ante las autoridades competentes las irregularidades en el cumplimiento de la legislación vigente, especialmente aquellas que atenten contra el patrimonio cultural y natural, así como contra la integridad social;
- f) informar a sus proveedores y clientes acerca de la normatividad legal vigente para evitar el tráfico ilegal de especies de flora y fauna;
- g) informar a sus proveedores y clientes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia (véase el Anexo B) y
- h) adelantar, cuando se requiera, el respectivo proceso de consulta previa en cumplimiento de lo establecido en el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), ratificado por la Ley 21 de 1991 y la Ley 70 de 1993.

4.2 GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

La ECETCM debe diseñar, implementar, mantener, evaluar y mejorar la gestión para la sostenibilidad, con los registros o evidencias para demostrar el cumplimiento de los siguientes requisitos:

4.2.1 Autoridad y responsabilidad

La ECETCM debe:

- a) contar con un líder;
- b) definir las responsabilidades en la organización que garanticen el cumplimiento de los requisitos de esta norma;
- c) establecer derechos y deberes de los colaboradores, proveedores y clientes en su compromiso con la sostenibilidad;
- d) ejecutar las decisiones para el cumplimiento de los requisitos de esta norma.

4.2.2 Política de sostenibilidad

La ECETCM debe definir, de manera participativa dentro de la organización, una política de sostenibilidad que:

- a) incluya su compromiso con la gestión de los aspectos ambientales, socioculturales y económicos, minimizando aquellos impactos negativos generados o relacionados con el desarrollo de su actividad;

- b) referencie los derechos y deberes de los colaboradores, proveedores y clientes en su compromiso con la sostenibilidad; y
- c) esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores y a los clientes.

4.2.3 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos

La ECETCM debe:

- a) identificar sus aspectos ambientales, socioculturales y económicos a partir de las actividades que realiza o desarrolla y de los productos o servicios que presta;
- b) realizar una evaluación de impactos que permita determinar las prioridades de actuación e incluya consideraciones ambientales, socioculturales y económicas enfocadas a la sostenibilidad, todo ello a partir de la identificación de los aspectos mencionados en el literal anterior (véase el Anexo A).

4.2.4 Programas de gestión para la sostenibilidad

A partir de la identificación de los aspectos e impactos significativos, la ECETCM debe contar con programas enfocados en la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica, que incluyan como mínimo objetivos, actividades, metas (cuantificables y, cuando sea aplicable, alcanzables y medibles), recursos, responsables, plazos e indicadores para su logro y seguimiento, teniendo en cuenta al menos:

- a) la política de sostenibilidad y
- b) los requisitos legales vigentes que le sean aplicables.

4.2.5 Información y sensibilización

La ECETCM debe:

- a) contar con un programa de información y sensibilización para clientes y colaboradores, orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad, y
- b) capacitar a los colaboradores para el cumplimiento de los requisitos de esta norma.

4.2.6 Documentación y registros

La ECETCM debe contar como mínimo con:

- a) los procedimientos documentados para los siguientes numerales:
 - 4.1 Identificación y actualización de requisitos legales;
 - 4.2.3 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos;
 - 4.2.8 Mejora continua, y
- b) la documentación que incluya los registros relacionados con los siguientes numerales:

- 4.2.2 La política de sostenibilidad;
- 4.2.3 Identificación de aspectos e impactos ambientales, socioculturales y económicos;
- 4.2.4 Programas de gestión para la sostenibilidad, y
- 4.2.8 Mejora continua.

La información de los literales a) y b) debe estar claramente identificada, disponible y legible en cualquier formato o tipo de medio.

4.2.7 Preparación y respuesta ante emergencias

La ECETCM debe contar con el plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación vigente aplicable.

4.2.8 Mejora continua

La ECETCM debe:

- a) realizar permanentemente acciones encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de la gestión de sostenibilidad, y
- b) hacer monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad, que permita garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.

5. REQUISITOS ESPECÍFICOS

Cuando la ECETCM cuente con oficinas en Colombia, debe cumplir con los siguientes requisitos en sus instalaciones:

5.1 REQUISITOS AMBIENTALES

5.1.1 Uso eficiente del agua

- a) Registrar y monitorear el consumo total de agua periódicamente y establecer metas de manejo eficiente del recurso.
- b) Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones hidráulicas y sanitarias.

5.1.2 Uso eficiente de la energía

- a) Registrar y monitorear el consumo total de energía periódicamente y establecer metas de manejo eficiente del recurso.
- b) Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones de las fuentes de energía.

5.1.3 Gestión de residuos

- a) Llevar un registro de la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.
- b) Implementar un programa de manejo integral de residuos, el cual debe ser conocido por los empleados y clientes que visitan las instalaciones, que incluya minimización, reutilización, separación, reciclaje y disposición adecuada de estos residuos.

5.1.4 Material publicitario

La ECETCM debe imprimir no menos del 50 % de los materiales, incluyendo los de promoción e información, en papel con contenido de material reciclado, de acuerdo con la disponibilidad del mercado.

NOTA 4 Este requisito puede ser demostrado por la especificación técnica del fabricante del papel.

5.2 REQUISITOS SOCIOCULTURALES

5.2.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural

La ECETCM debe:

- a) participar o brindar apoyo en actividades de conservación, promoción o manejo responsable del patrimonio cultural para que no se afecte negativamente dentro del destino donde se encuentren sus oficinas;
- b) cuando utilice en su material publicitario o en su decoración manifestaciones culturales producidas y elaboradas en el ámbito local, regional o nacional, usarlas de manera responsable para que no se afecte negativamente el patrimonio cultural;
- c) cuando promueva las manifestaciones culturales locales, regionales o nacionales, realizarlo de manera responsable para que no se afecte negativamente el patrimonio cultural;
- d) en caso de que esté ubicado en un BIC, cumplir con la legislación vigente aplicable relacionada con su conservación y adecuado manejo.

5.2.2 Manejo y prevención de riesgos sociales

La ECETCM debe:

- a) incluir en la política de sostenibilidad su compromiso en contra de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA);
- b) adelantar acciones enfocadas a la prevención de la ESCNNA;
- c) capacitar periódicamente a sus colaboradores en lo correspondiente a la legislación vigente aplicable relacionada con la ESCNNA;
- d) demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA;
- e) informar a los clientes y proveedores acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con la ESCNNA, y
- f) prevenir la explotación laboral infantil en el ámbito de su organización.

5.2.3 Apoyo a las comunidades

La ECETCM debe:

- a) capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables;
- b) informar su compromiso con la no discriminación y con la no exclusión de las poblaciones vulnerables, y
- c) asegurar que no se ejerce ningún tipo de discriminación en el ámbito de su organización.

5.3 REQUISITOS ECONÓMICOS

5.3.1 Contratación y generación de empleo:

La ECETCM debe:

- a) dar prioridad en la contratación de colaboradores de base local, vinculándolos de manera directa en los niveles operativo, administrativo o gerencial, en condiciones justas y equitativas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable;
- b) dar prioridad en la contratación de proveedores de base local, en condiciones justas y equitativas, de acuerdo con la disponibilidad del mercado y la legislación vigente aplicable;
- c) adelantar acciones para promover la capacitación de sus empleados y fortalecer sus competencias laborales, y
- d) evaluar los programas de entrenamiento periódicamente para asegurar que son entendidos y aplicados correctamente por todos los colaboradores.

5.3.2 Publicidad, promoción y satisfacción del cliente

- a) La ECETCM debe cumplir con lo establecido en la NTS TC 001.
- b) La ECETCM debe determinar el grado de satisfacción de los clientes en relación con la calidad del servicio y con el cumplimiento de la política de sostenibilidad, y ha de adelantar acciones de mejora.

ANEXO A
(Informativo)

EJEMPLOS DE ASPECTOS E IMPACTOS

Dimensión de la sostenibilidad	Aspecto	Impacto	Tipo
Ambiental	Gestión del agua	Incremento del consumo de agua en temporada alta.	Negativo
	Gestión de la energía	Control sobre el consumo de energía.	Positivo
	Biodiversidad	Aumento de quejas y denuncias sobre temas medioambientales causados por el uso turístico de los recursos naturales del territorio.	Negativo
	Manejo de residuos	Disposición adecuada de los residuos.	Positivo
Sociocultural	Explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESNNA)	Incumplimiento de la legislación vigente.	Negativo
	Identidad	Reafirmación de la identidad e incentivación del rescate de las tradiciones.	Positivo
	Social	Disminución de la promoción de actividades folclóricas y artísticas.	Negativo
	Promoción del patrimonio cultural	Promoción de la conservación del patrimonio cultural.	Positivo
Económica	Compras	Sobrecostos por falta de planeación.	Negativo
	Empleo	Estimulación de programas de prevención del trabajo infantil.	Positivo
	Empleo	Disminución de oportunidades de trabajo para la población local por el efecto del turismo.	Negativo
	Gestión de la calidad	Buena imagen del establecimiento y confianza por parte de los clientes y huéspedes.	Positivo

ANEXO B
(Informativo)**NORMATIVIDAD VIGENTE****- Turismo**

COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Normatividad Turismo. Bogotá D. C.: El Ministerio, 2016. Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/minturismo/publicaciones.php?id=13311>

- Ambiental

COLOMBIA. MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. Tesoro ambiental para Colombia. Bogotá: Centro de Referencia y Documentación, s. f. Disponible en: <http://biblovirtual.minambiente.gov.co:3000/TESAURO/naveg.htm>

CENTRO DE INFORMACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS – CINU. Medio ambiente. México D. F.: CINU, 2016. Disponible en <http://www.cinu.mx/temas/medio-ambiente/>

INSTITUTO DE INVESTIGACIÓN DE RECURSOS BIOLÓGICOS ALEXANDER VON HUMBOLDT COLOMBIA. Página oficial. Bogotá D. C.: El Instituto, 2015. Disponible en: <http://www.humboldt.org.co/>

- Cultural

COLOMBIA. MINISTERIO DE CULTURA. Documentos y normatividad. Bogotá D. C.: El Ministerio, s. f. Disponible en: <http://www.mincultura.gov.co/documentos-y-normatividad/Paginas/default.aspx>

COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD. Normativa: acuerdos. Bogotá D. C.: El Ministerio, 2014. Disponible en: <http://www.minsalud.gov.co/Paginas/Normatividad.aspx>

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Normas del trabajo. Ginebra: OIT, 2016. Disponible en: <http://www.ilo.org/global/standards/lang--es/index.htm>

- Económico

SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO. Normograma. Bogotá, D. C.: La Secretaría, s. f. Disponible en: <http://desarrolloeconomico.gov.co/publicaciones-oficiales/normograma-del-sector>

- Calidad

COLOMBIA. MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO. Normas técnicas sectoriales. Bogotá D. C.: El Ministerio, 2015. Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=16197>

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION – ISO. Standards Catalogue. Geneva: ISO, s. f. Disponible en: http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_tc.htm

BIBLIOGRAFÍA

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 300. (26, julio, 1996). Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá, D. C., 1996. n.º 42845.

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1185. (12, marzo, 2008). Por la cual se modifica y adiciona la Ley 397 de 1997 –Ley General de Turismo– y se dictan otras disposiciones. Diario Oficial. Bogotá D. C. n.º 46929.

COLOMBIA. MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Decreto 1076 (14, abril, 1997). Por el cual se reglamenta el sistema de tiempo compartido turístico. Diario Oficial. Bogotá D. C., 1997. n.º 43023.

COLOMBIA. MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. Decreto 4741 (30, diciembre, 2005). Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral. Diario Oficial. Bogotá, D. C., 2005. n.º 46137.

COLOMBIA. MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. Tesoro ambiental para Colombia. Bogotá: Centro de Referencia y Documentación, s. f. Disponible en <http://biblovirtual.minambiente.gov.co:3000/TESAURO/naveg.htm>

INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR Y MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Lineamiento técnico para el programa especializado de atención a niños, niñas y adolescentes vinculados a peores formas de trabajo infantil con sus derechos amenazados, inobservados o vulnerados. Bogotá D. C.: El Instituto, 2010, 38 p.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN Y UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA. Requisitos de sostenibilidad. Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Primera actualización. NTS TS 002. Bogotá D. C.: El Ministerio, el Instituto y la Universidad, 2014, 30 p.

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, E INSTITUTO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN. Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad. NTS TS 003. Bogotá D. C.: El Ministerio y el Instituto, 2007, 26 p.

SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA. Circular 123 de 2012. Bogotá D. C.: Sena, 2012.

