Normas Técnicas Sectoriales Calidad & Sostenibilidad Turística

DCDST-2018



I. Contextualización



Hasta el momento han llegado 6,5 millones de viajeros, representando un incremento de 150% frente a los 2,6 millones en 2010.

Entre 2010 y 2017 el ingreso de divisas por turismo creció 68,2%.

Se han creado 1,9 millones de empleos formales en este sector.

De recibir US\$3.440 millones en 2010, el país pasó a percibir US\$5.787 millones en 2017.

En 12 años, desde el 2007, el país pasó de tener menos de 500 vuelos semanales internacionales a más de 1.000 vuelos por semana.

Importancia del Turismo



La calidad se gestiona; no es fruto de la casualidad. La calidad conseguida a través de la gestión, todavía entendida por muchos como un "valor añadido", es una cuestión de competitividad, cuando no de supervivencia.

Gestión de Calidad - UNWTO

II. ¿Qué Estamos haciendo en materia de Calidad Turística?



La normalización es la actividad encaminada a establecer soluciones a situaciones repetitivas y consiste en elaborar, difundir y adoptar normas para unificar criterios.

UNWTO - Gestión Calidad

Para el operador turístico o el destino, la **simultaneidad de la prestación** reduce la capacidad de control de los procesos; no hay oportunidad de rectificación; de ahí la importancia de **"hacerlo bien a la primera".**

Gestión de Calidad - UNWTO

A. El Proceso de Normalización

Necesidad Identificada en el Sector

Usuarios USN

MinCIT Especialistas

ONN – ICONTEC Empresarios

Gremio Academia

Anteproyecto NTS Comité Técnico Consulta Pública Publicación NTS

B. Normas Técnicas Existentes



Sostenibilidad Turística



Calidad Turística

www.certificacioncalidadturistica.com

C. RESOLUCIÓN 3860 - 2015



www.certificacioncalidadturistica.com

D. Normas Técnicas - Turismo Sostenible

Voluntarias

Implementación Obligatoria

NTS-TS001-1 DESTINOS TURÍSTICOS

NTS-TS001-2 PLAYAS TURÍSTICAS

NTS-TS006-2 SEDES PARA EVENTOS

NTS-TS002 EAH

NTS-TS003 AGENCIAS DE VIAJES

NTS-TS004 ESTABL. GASTRONÓMICOS

NTS-TS005 TRANSPORTE TERRESTRE

NTS-TS006-1 OPC

NTS-TS007 TIEMPO COMPARTIDO

E. Estructura de las NTS-TS

REQUISITOS AMBIENTALES

REQUISITOS SOCIOCULTURALES

REQUISITOS ECONÓMICOS

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 002 (Primera Actualización)

CONTENIDO

Pa	ágina
0. GENERALIDADES	3
1. OBJETO Y ALCANCE	3
2. DEFINICIONES	3
GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD	9 9
3.5 Programas de gestión para la sostenibilidad	
3.6 Información y sensibilización	
3.7 Documentación y registros	
3.8 Preparación y respuesta ante emergencias	
3.9 Mejora continua	
4. REQUISITOS AMBIENTALES 4.1 Protección de la biodiversidad 4.1.1Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna	11
4.1.2 Apoyo a programas de protección y uso sostenible	
4.1.3 Gestión del agua	
4.1.4 Gestión de energía	
4.1.5 Uso y manejo de productos químicos	13
4.1.6 Gestión y manejo de residuos	14
4.1.7 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	14
4.1.8 Material impreso	15
4.1.9 Gestión de emisión de gases efecto invernadero (GEI)	15
4 1 10 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAC	0) 15

1/28

NORMA TÉCNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS-TS 002 (Primera Actualización)

REQUISITOS SOCIOCULTURALES. 5.1 Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural	
5.2 Manejo y prevención de riesgos sociales	17
5.3 Apoyo a las comunidades	18
6. REQUISITOS ECONÓMICOS	
6.1 Contratación y generación de empleo	
6.2 Aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades	
6.3 Compras	
6.4 Calidad y satisfacción del cliente	19
7. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA	
ANEXO A (Informativo)	20
ANEXO B (Informativo)	22
ANEXO C FUENTES DE EMISIÓN QUE GENERAN GEI	23
ANEXO D EJEMPLO PARA ESTIMAR LAS FUENTES DE EMISIÓN QUE GENERAN GEI	24
ANEXO E FACTORES DE EMISIÓN Y CÁLCULO DE EMISIONES	25
ANEXO F (Informativo)	25
ANEXO G RECOMENDACIONES SOBRE SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO (SAO)	2:
ANEXO H EJEMPLO EQUIPOS DE REFRIGERACIÓN Y CLIMATIZACIÓN	20
BIBLIOGRAFÍA	2

2/28

Proceso de Implementación



El Proceso de Implementación (Enfoque Teórico)

- 1. Preparación.
- 2. Diagnóstico Inicial.
- 3. Planificación.
- 4. Comunicación.
- 5. Documentación e implementación.
- 6. Control, Revisión, Mejora.
- 7. Certificación.

Beneficios Potenciales

- 1. Legal
- 2. Inversiones y Costes
- 3. Producción
- 4. Estrategia
- 5. Marketing
- 6. Imagen



¿Cómo es el proceso de certificación?

7) Otorgamiento de 1) Decisión 6) Auditoría Externa Certificación (Certificadora) Implementación NTS (3 Años) 2) Formación en 8) Auditoría de 5) Pre-Auditoría Calidad (Capacitación (Opcional) Seguimiento RRHH) 3) Implementación de 4) Ejecución Auditoría 9) Auditoría Renovación Requisitos NTS y Interna Évaluación

SGS

BUREAU VERITAS

COTECNA

ACERT

ICONTEC



GLOBAL CERTIFIC.

COTECNA

ACERT

TÜV RHEILAND

PRESENCIAL & VIRTUAL

Prestadores Certificados

Cermicados			
Bogotá Antioquia Risaralda Valle del Cauca Quindío Bolívar Caldas Santander Norte de Santander Cundinamarca San Andrés Atlántico Tolima La Guajira Magdalena Nariño Amazonas Boyacá Choco Meta Cordoba Huila Cesar Cauca Arauca Casanare Putumayo Vichada Sucre Caquetá Vaupés Guaviare Guainía	303 143 72 78 58 50 36 58 26 49 26 24 25 13 21 21 21 13 19 9 13 8 16 3 5 2 2 4 2 1 10 0 0 0 0 0 0		



Prestadores certificados

Alojamiento	435
Restaurantes	25
Agencias de viaje	626
Transporte terrestre	22
Sedes para eventos	1
OPC	1





4. Jardín

Destinos turísticos sostenibles Norma Nts-ts-001-2

7. Filandia 1. Centro histórico de Cartagena 8. Villa de Leyva 2. Parque Arví Medellín 9. Salento 10. Pijao 3. Buga 11.Jericó

5. Mompox 12. Monguí 13. Santa Rosa de Cabal 6. Ciénaga

Playas Certificadas

Bajo el esquema Servi-cert SGS, para playas en áreas protegidas

1. Playa Palmeras (PNN Gorgona)

- 2. Playa La Aguada (PNN Utría)
- 3. Playa La Piscina (PNN Tayrona)
- 4. Playa la Piscinita (PNN Tayrona)



El Proceso de Implementación de las NTS-TS en Colombia (Avances y Retos)



Fortalezas en la Implementación de NTS-TS (P700)

Todos los establecimientos tienen un líder de sostenibilidad.

Informan mediante de habladores el uso eficiente de ahorro y uso eficiente del agua.

Llevan registro del consumo de agua y Energía.

Todos tienen una política de sostenibilidad.

Todos realizan campañas en contra de la Explotación Sexual comercial de niñas, niñas y adolescentes.

Apoyo de compra de productos de la región.

Aspectos a Fortalecer en la Implementación de NTS-TS

Matriz de Requisitos Legales desactualizada.

Incoherencia entre política de Sostenibilidad - matriz de impactos - programas de sostenibilidad.

Adjuntar programas de sostenibilidad incompletos (sin objetivos, metas, responsables, indicadores, etc).

No adjuntar Plan de emergencias y contingencias de acuerdo con la legislación.

No informar sobre áreas naturales de uso recreativo en el destino del establecimiento.

Aspectos a Fortalecer en la Implementación de NTS-TS

No adjuntar registros de mantenimientos preventivos a instalaciones y equipos hidráulicos, sanitarios y de energía.

Definición y procedimientos frente al uso adecuado de productos químicos.

Seleccionar proveedores sin demostrar cuales consideraciones sostenibles incluyen en sus productos y servicios.

No se evaluan aspectos de calidad y satisfacción del cliente.

No se adelantan acciones de mejora con base en los resultados obtenidos.

C. Recomendaciones

- 1) Claridad Terminología. (Documentación)
- 2) Función de articulación.
- 3) Turismo como actividad transversal.
- 4) Proceso de largo plazo.
- 5) Sector colaborativo.





http://www.certificacioncalidadturistica.co



https://sdgacademy.org/



https://www.e-unwto.org/



https://www.rainforest-alliance.org/



Guía de Buenas Prácticas de Aviturismo en Colombia

Esta guía reúne un conjunto de buenas prácticas para darlas a conocer a avituristas, a operadores turísticos y a todo interesado en desarrollar esta actividad económica.



Guía de Buenas Prácticas Guías Turísticos

La guia le ayudará a preparar y a desarrollar su actividad como guía de turismo en escenarios naturales, de manera profesional y responsable. Enseña conceptos de turismo sostenible, orienta sobre normas técnicas sectoriales para el oficio (preparación, prestación y control) y otorga herramientas y recursos relacionados con calidad, productividad y competitividad, así como ejemplos prácticos.



Guía de Buenas Prácticas Aloiamientos

Esta publicación hace recomendaciones basadas en las 'Guías para la elaboración de un plan de negocios sostenibles' de la Universidad Externado de Colombia, las cuales contemplan ocho aspectos relevantes para el funcionamiento sostenible de un algiamiento: diseño, remodelación o puesta en marcha; empresa y áreas de funcionamiento, desarrollo del trabajo en equipo, desarrollo de productos y servicios; análisis del mercado y comercialización, procesos de comunicación, estados y proyecciones financieras; y análisis de resultados y avaluación de metas.



Guía de Buenas Prácticas Agencias

Del mismo modo que la de alojamientos, basa sus recomendaciones en los ocho



https://www.ptp.com.co



Somos Promotores de COMPETITIVIDAD y PRODUCTIVIDAD



Recursos de Apoyo a la Implementación

Normas Tecnicas Sectoriales Turismo Sostenible https://certificacioncalidadturistica.co



http://escnna.mincit.gov.co

Bibliografía

- Hotel Energy Solutions (2011), Best Practices Guide: Successful Renewable Energy
 - Technologies Integration Case Studies in SME Hotels, Hotel Energy Solutions project. Publications First edition: 2010, Revised version, July 2011
- World Tourism Organization (2017), World Conference on Tourism and Future Energy – Unlocking Low-carbon Growth Opportunities, EXPO 2017, Astana, Kazakhstan, 26–27 June 2017, UNWTO, Madrid.
- Tourism and the Sustainable Development Goals Journey to 2030, Highlights.
- World Tourism Organization (2017), Measuring Sustainable Tourism: A call for Action Report of the 6th International Conference on Tourism Statistics, Manila, Philippines, 21 23 June 2017, UNWTO, Madrid.





www.certificacioncalidadturistica.co