



**Bogotá**

Destino Turístico Inteligente

# Certificaciones en sostenibilidad para empresas turísticas **2025**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE  
**TURISMO**





## Presentación

Este documento pretende ser informativo y una ayuda para que los prestadores de servicios turísticos, mediante un esquema de preguntas y respuestas, conozcan los diferentes ámbitos en los que opera la sostenibilidad turística, así como los aspectos que deben tener en cuenta para establecer e implementar un Sistema de Gestión de la Sostenibilidad según las Normas Técnicas Colombianas NTC, de manera que puedan certificarse en Sostenibilidad turística bajo estándares que pueden asimilarse a los internacionales. Vale la pena aclarar que un Sistema de Gestión de la – SGS – es una herramienta de gestión que permite planificar, implementar y hacer seguimiento de la Sostenibilidad en una empresa, para así garantizar la efectividad en este campo.

Es fundamental entender que el punto de partida y lo que origina el interés de compartir este contenido es contar con organizaciones turísticas sostenibles que contribuyan con la preservación del planeta y de sus habitantes. El concepto de sostenibilidad parte del Desarrollo sostenible definido por la Comisión Brundtland de las Naciones Unidas como “el que permite satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la habilidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades” (Organización de las Naciones Unidas, 1987).

De acuerdo con lo anterior, los principios de sostenibilidad establecen un equilibrio adecuado entre los temas ambientales, sociales, culturales y económicos que se describen a continuación, cuya acertada aplicación propende por la permanencia a largo plazo del sector turístico, con todos los actores involucrados, incluyendo desde luego, el tejido empresarial.

Si bien aquí se orienta la creación e implementación de un Sistema de Gestión de la Sostenibilidad según las Normas Técnicas Colombianas NTC, es pertinente tener en cuenta que existen otras certificaciones internacionales relacionadas con el tema, a saber:

**ISO 14001, Sistemas de gestión ambiental** – Requisitos de orientación para su uso, disponible en [https://sigi.sic.gov.co/SIGI/files/mod\\_documentos/anexos/886/NORMA%20ISO%2014001.2015.pdf](https://sigi.sic.gov.co/SIGI/files/mod_documentos/anexos/886/NORMA%20ISO%2014001.2015.pdf)

**Emas, Eco- Management and Audit Scheme**, Sistema comunitario de gestión y auditoría medioambientales, disponible en [https://sigi.sic.gov.co/SIGI/files/mod\\_documentos/anexos/886/NORMA%20ISO%2014001.2015.pdf](https://sigi.sic.gov.co/SIGI/files/mod_documentos/anexos/886/NORMA%20ISO%2014001.2015.pdf)

**EarthCheck Certified**, programa global de benchmarking y certificación para actividades sostenibles de viajes y turismo, disponible en [https://earthcheck.org/wp-content/uploads/2022/12/Final-Master-EarthCheck-Company-Standard\\_Version-4.1-January-2022-SPN-updated-17-Nov.pdf](https://earthcheck.org/wp-content/uploads/2022/12/Final-Master-EarthCheck-Company-Standard_Version-4.1-January-2022-SPN-updated-17-Nov.pdf)

**Rainforest Alliance Certified**, fomenta las prácticas comerciales responsables y la transparencia en la cadena de suministro para así fortalecer la lealtad de los consumidores y los objetivos de sostenibilidad, disponible en <https://www.rainforest-alliance.org/es/perspectivas/que-significa-rainforest-alliance-certified/>

**Green Globe**, certifica la gestión y operación sostenible de la industria de los viajes y el turismo alrededor del mundo, disponible en <https://www.greenglobe.com/green-globe-certification>

**Cero CO2 (Huella de carbono)**, programa para certificación voluntaria en Cercabono, disponible en <https://www.cercarbono.com/wp-content/uploads/2022/07/2020.04.14-Protocolo-CERCARBONO-V-2.1.pdf>

**LEED Certification**, Leadership in Energy and Environmental Design, información en <https://www.gbci.org/gobierno-de-colombia-incluye-leed-como-medio-para-alcanzar-objetivos-ambientales-nacionales>

**Certificado Travel Life** para establecimientos de alojamiento y hospedaje, así como para operadores turísticos, disponible en <https://travelifesustainability.com/>

**Green Destination Certification**, herramienta para medir, monitorear y mejorar la sostenibilidad de destinos y regiones, disponible en <https://www.greendestinations.org/wp-content/uploads/2023/03/EN-2024.1-Brochure-GD-Destination-Certification-Program.pdf>

**Green Gold Certified**, es el marco de evaluación del estándar global de crecimiento verde para la industria de viajes y turismo, disponible en <https://www.greengrowth2050.com/>

**Certificación Biosphere**, permite adoptar un modelo de sostenibilidad para empresas o destinos turísticos, disponible en <https://www.biospheretourism.com/es/certificacion-biosphere/83>

**Green Key Certificate**, cuenta con estándares en responsabilidad ambiental y operación sostenible en empresas turísticas, disponible en <https://www.greenkey.global/>

**Green Leaf Eco-Standard, Hoja verde Eco Estándar (GLES)**, herramienta de evaluación de la sostenibilidad en distintos tipos de empresas, entre las cuales se encuentran las turísticas, disponible en <https://greenleafecostandard.net/>

Los organismos de certificación acreditados por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC por sus siglas en inglés), que operan en América Latina son:

Para establecimientos de alojamiento y hospedaje; operadores y empresas de transporte terrestre turístico:

- Bureau Veritas
- Control Union

Para destinos turísticos:

- Earth Check
- Green Destinations

Información disponible en <https://www.gstccouncil.org/obtener-acreditacion-gstc/organismosdecertificacion-acreditados/?lang=es>

## Como empresario turístico,

### ¿Por qué debo trabajar por la sostenibilidad?

Al ser el turismo uno de los sectores más sensibles de la economía de un país, se hace necesario que las empresas del sector desarrollen acciones que contribuyan con la preservación del medio ambiente, el fortalecimiento del tejido empresarial, la satisfacción de los turistas, la cercanía con los residentes y en fin, que beneficien a los actores relacionados con la actividad turística.

Si quieres que tu empresa sea perdurable en el tiempo, la sostenibilidad debe formar parte de tu filosofía organizacional y reflejarse tanto en su cultura como en su gestión estratégica.

Es una manera de aportar comprometidamente con el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) formulados por la Organización de las Naciones Unidas

(ONU) en 2015, conducentes a que para 2030 y desde la práctica, al 2050, se ponga fin a la pobreza, se proteja el medio ambiente y todas las personas tengan unas condiciones mínimas para gozar de paz y prosperidad. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD, 2024).

“En la década de los setenta se empieza a hablar de manera crítica de la relación entre turismo y ambiente; evidencia de ello es la Declaración de Manila sobre el turismo mundial (1980). Sin embargo, es en los años noventa cuando se comienza a tratar el tema de la sostenibilidad en el turismo y se inicia la preocupación por evaluarla y medirla en términos de cada uno de los componentes de la actividad turística, entre los cuales se pueden citar: el alojamiento, la gastronomía, los medios de transporte, las tradiciones y cultura de la comunidad local, los atractivos, la información, la promoción y la participación ciudadana”.

**(Bohórquez & Gómez, 2009)**

## ¿Qué beneficios obtengo

### si mi empresa es sostenible?

- Puedes reducir costos y gastos notablemente, particularmente en servicios públicos y reparaciones que pueden evitarse, aplicación de la economía circular, entre otros
- Puedes contarle a tu segmento de mercado lo que estás haciendo (Green marketing )
- Puedes mejorar tu posicionamiento en el mercado
- Puedes conseguir nuevos nichos de mercado interesados en el tema
- Puedes mejorar tus ingresos con una efectiva gestión
- Puedes incrementar tu rentabilidad

Y si quieres ser trascendental...

**“Puedes dejar una huella indeleble para la supervivencia del género humano”.**

## ¿Por qué me conviene certificarme

### en sostenibilidad turística?

La certificación en sostenibilidad turística, con base en las Normas Técnicas Colombianas NTC, es una garantía de que verdaderamente estás trabajando de manera comprometida con este tema, fundamentada en:

- Un proceso permanente de acompañamiento
- La orientación de la gestión estratégica de manera adecuada
- El avance del equipo de trabajo y de todas las áreas organizacionales de manera armónica
- La formulación de planes de mejora oportunos para el logro de los objetivos organizacionales
- Alertas tempranas cuando se presenten desvíos frente a lo propuesto
- Acciones correctivas en el momento adecuado para retomar el rumbo
- El logro de un ambiente laboral propicio para el crecimiento personal y de equipo
- La cosecución de los objetivos organizacionales relativos a la rentabilidad, la obtención de las cuotas de mercado previstas, el bienestar de los empleados, el cuidado del medio ambiente, así como las acciones de Responsabilidad social empresarial

## Algunas generalidades sobre la NTC Sistema de Gestión de la Sostenibilidad para empresas turísticas

Existe una Norma técnica colombiana de SGS para cada uno de los subsectores turísticos así: NTC 6487:2020 Organizadores Profesionales de Congresos OPC; NTC 6496:2020 Establecimientos gastronómicos, restaurantes, bares y similares; NTC 6502:2021

Agencias de viajes; NTC 6503:2021 Establecimientos de alojamiento; NTC 6504:2021 Organizaciones de tiempo compartido y multipropiedades; NTC 6505:2021 Empresas de transporte turístico. Sin embargo, hay varios aspectos que comparten todas ellas y que se enuncian a continuación para luego detallar las particularidades de cada una.

### ¿Debo tener en cuenta las necesidades y expectativas de las partes interesadas?

Es un aspecto clave cuando se trate de certificarse en Sostenibilidad turística. La organización debe:

- Determinar cuáles son las partes interesadas que son pertinentes en el SGS; pueden ser: accionistas, empleados, el gerente, la cadena de servicio, los usuarios, los clientes, los proveedores, la comunidad, las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, entre otras. Para el caso de los eventos, debe contemplarse también el propietario y el organizador del evento
- Los requisitos de esas partes interesadas, es decir, sus necesidades y expectativas, declaradas, implícitas u obligatorias relativas al Sistema mencionado

### ¿Qué debo determinar de acuerdo con mi propósito y direccionamiento estratégico que puede afectar los resultados previstos en el Sistema de Gestión para la Sostenibilidad?

**Figura 1. Comprensión de la organización y de su contexto**

Comprensión del contexto externo local, regional, nacional e internacional
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entorno legal</li> <li>• Entorno tecnológico</li> <li>• Entorno competitivo</li> <li>• Entorno de mercado</li> <li>• Entorno cultural</li> <li>• Entorno social</li> <li>• Entorno económico</li> <li>• Las tendencias que tienen impacto en los objetivos de la organización y las relaciones con las partes interesadas externas, sus percepciones y valores</li> </ul>

## Comprensión del contexto interno

- Direccionamiento estratégico
- Cultura y valores
- Conocimientos
- Desempeño de la organización
- Estructura interna
- Sistema de información
- Portafolio de productos y servicios

**Fuente:** Elaboración propia con base en NTC 6504:2021 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2021)

## ¿Qué papel juegan los propósitos y valores de la organización en el proceso?

La organización debe definir y documentar sus principios rectores de desarrollo sostenible en forma de una declaración de propósitos y valores respecto a sus actividades, productos y servicios. Dichos principios deben incluir, como mínimo, aspectos de compromiso, inclusión, integridad y transparencia. Lo anterior para proporcionar un marco a fin de establecer sus políticas, objetivos y metas, según se expresa en el alcance del sistema de gestión de la sostenibilidad.

## ¿Cuál es el alcance del SGS?

Para determinarlo la organización debe considerar:

- Cuestiones externas, Ver figura 1. Comprensión de la organización y su contexto
- Cuestiones internas, Ver figura 1. Comprensión de la organización y su contexto
- Requisitos de las partes interesadas
- Debe estar disponible como información documentada

## ¿Cómo puedo implementar un SGS?

La organización debe determinar:

**Figura 2. Implementación de un SGS**

PROCESOS	PROCESOS	CRITERIOS Y MÉTODOS
Entradas y salidas esperadas	Secuencia e interacción Recursos Responsabilidades y autoridades Riesgos y oportunidades	Seguimiento, mediciones e indicadores de desempeño

**Fuente:** Elaboración propia con base en NTC 6504:2021 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2021)

Es necesario que la organización mantenga la información documentada para tener confianza de que los procesos se realizan según lo planificado

## ¿Cómo líder del proceso, cómo demuestro mi compromiso?

- Asumiendo la responsabilidad de rendir cuentas sobre la eficacia del SGS
- Asegurando que se establezca la declaración de propósito y valores, las políticas y objetivos de sostenibilidad, coherentes con la dirección estratégica de la organización
- Avalando que se integre el SGS en los procesos de negociación
- Asegurando la disponibilidad de los recursos para el SGS
- Comunicando la importancia de una gestión eficaz de la sostenibilidad y de cumplir con los requisitos del SGS
- Asegurando que el SGS logre los resultados esperados
- Dirigiendo y apoyando al equipo que se encarga de la eficacia del SGS
- Promoviendo la mejora continua

## ¿Es necesario establecer una política de Desarrollo sostenible?

Sí, ésta debe ser coincidente con el propósito de la organización, proporciona el marco de referencia para establecer los objetivos de sostenibilidad, incluye el compromiso de satisfacer los requisitos aplicables y de mejorar continuamente el sistema de gestión de la sostenibilidad. De igual forma, debe estar disponible como información documentada, comunicarse dentro de la organización y ser accesible para las partes interesadas.

## ¿Qué debo tener en cuenta en el proceso de planificación del SGS?

Figura 3. Objetivos del proceso de planificación



Fuente: Elaboración propia con base en NTC 6487:2020 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2020) ¿Qué sucede con los objetivos en un SGS?

## Es importante fijar los objetivos de sostenibilidad que deben ser:

- Medibles
- Coherentes con las políticas de Desarrollo sostenible
- Tener en cuenta los requisitos aplicables
- Retadores y alcanzables
- Orientados al máximo a los resultados deseados (impacto)
- Someterse a seguimiento
- Estar documentados y comunicarse
- Actualizarse cuando sea necesario
- Deben basarse en: La declaración de propósitos y valores, los requisitos legales, las alternativas tecnológicas, los requisitos financieros operacionales y de negocio y la consideración de alternativas para mejorar la sostenibilidad, la cadena de suministro y la retroalimentación de las partes interesadas

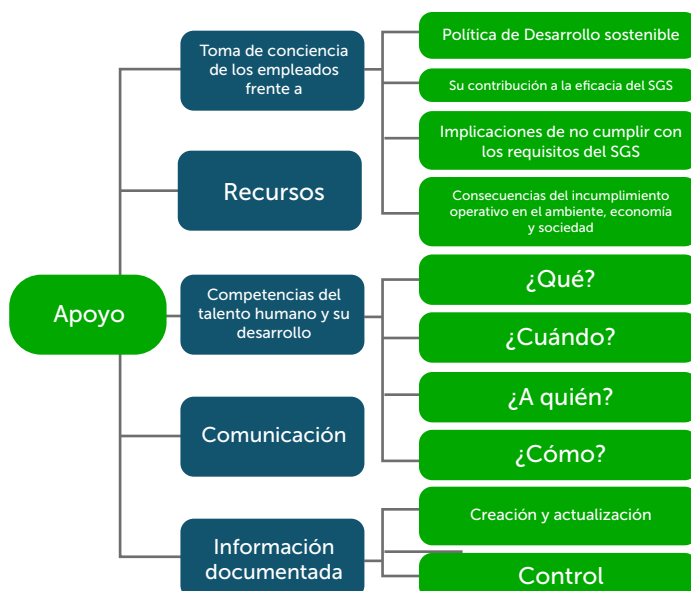
Figura 4. Planificación para el logro de los objetivos de Sostenibilidad<sup>1</sup>



Fuente: Elaboración propia con base en NTC 6487:2020 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2020)

## ¿Con qué apoyo debo contar para implementar el SGS?

Figura 5. Apoyo para la implementación del SGS



Fuente: Elaboración propia con base en NTC 6487:2020 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2020)

<sup>1</sup> Coherentes con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para el 2030



## ¿Qué debo tener en cuenta para la operación del SGS?

- Realizar una labor de planificación y control operacional en la que establezca criterios para los procesos, implemente el control de acuerdo con los criterios y mantenga la información documentada
- Identificar actividades y operaciones relacionadas con la sostenibilidad, que puedan tener un impacto significativo y requieran acciones de control según los requisitos ambientales, socio culturales y económicos contenidos en la norma
- Tratamiento de actividades, productos o servicios modificados que impliquen la reformulación de objetivos, metas o planes, de acuerdo con el propósito, los valores y la política de Desarrollo sostenible de la organización
- Gestión de la cadena de suministro; se deben establecer y comunicar los criterios para la selección de proveedores de acuerdo con los objetivos e impactos esperados de sostenibilidad

## ¿Qué debo contemplar para la evaluación del desempeño del SGS?

**Figura 6. Seguimiento, medición, análisis y evaluación del SGS**



Fuente: Elaboración propia con base en NTC 6487:2020 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2020)

## ¿Las auditorías son importantes para la evaluación del desempeño del SGS?

Claro que sí, es necesario que la organización tenga en cuenta lo siguiente para llevarlas a cabo:

- Planificar, establecer, implementar y mantener un programa de auditoría en el que se deben tomar de base los resultados de auditorías anteriores
- Definir criterios y alcance de cada auditoría
- Asegurar la objetividad y la imparcialidad de la auditoría al seleccionar los auditores y llevar a cabo las auditorías
- Encargarse de que los resultados de las auditorías se comuniquen a los directivos pertinentes
- Retener información documentada como evidencia

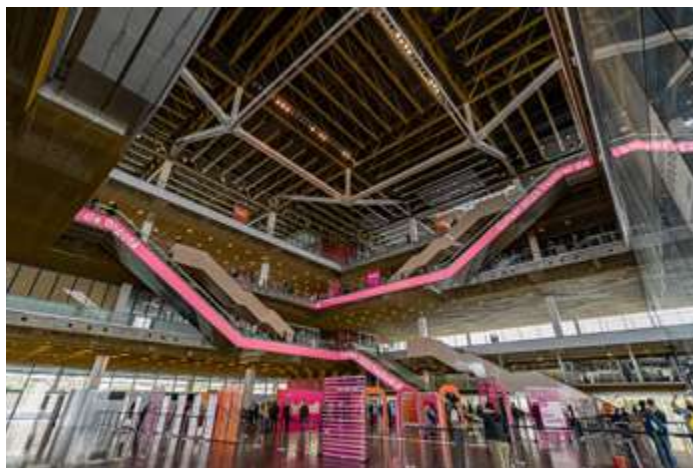
La información sobre el desempeño en materia de sostenibilidad debe incluir:

- La satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas
- El desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
- Las no conformidades y acciones correctivas
- Los resultados del seguimiento y la medición
- Los resultados de la auditoría
- El desempeño de los proveedores

## ¿Cómo detecto las oportunidades de mejora?

- Determinar la no conformidad
- Establecer la causa
- Proponer la acción correctiva
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas
- Realizar los cambios en el SGS a que haya lugar
- Recomendar acciones preventivas
- Hay que asegurar que los proveedores contribuyan con la evaluación de la conformidad y abordar la no conformidad
- Retener información documentada como evidencia

**“En conclusión, la organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del SGS”  
(Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2020)**



## Aspectos particulares para cada norma NTC 6487:2020

### Soy Organizador Profesional de Congresos OPC

Esta Norma técnica colombiana establece un SGS para eventos. Requisitos y orientaciones de uso, al certificarme tendré una estandarización internacional pues se basa en la norma ISO 21401:2018. Esta norma reemplaza la NTS-TS 006.1 :2012 Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones

### ¿De qué se trata la norma?

Establece un modelo de Sistema de Gestión de la Sostenibilidad (SGS) para eventos. Aplica para este subsector en sus diferentes tipologías o actividades relacionadas

### ¿En qué caso me puedo acoger?

- Si deseo implementar, mantener o mejorar las prácticas sostenibles en mis operaciones
- Si quiero asegurar la conformidad con la política de sostenibilidad de mi establecimiento
- Si pretendo demostrar la conformidad voluntaria con esta norma por primera parte (autodeterminación y autodeclaración), segunda parte (confirmación de la conformidad por parte de alguna de las partes interesadas) o tercera parte (un tercero independiente como un organismo de certificación)

## ¿Qué aspectos debo identificar y evaluar para establecer un SGS?

Figura 7. Aspectos por identificar y evaluar

Ambientales	Socio culturales	Económicos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilización y conservación de recursos</li> <li>• Elección de materiales</li> <li>• Reducción de emisiones</li> <li>• Preservación de la biodiversidad</li> <li>• Emisiones a la tierra, el agua y el aire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas laborales</li> <li>• Salud y seguridad</li> <li>• Libertades civiles</li> <li>• Justicia social</li> <li>• Comunidad local</li> <li>• Derechos de los indígenas</li> <li>• Temas culturales</li> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Equidad</li> <li>• Patrimonio</li> <li>• Sistema de creencias religiosas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retorno de la inversión</li> <li>• Economía local</li> <li>• Innovación</li> <li>• Tamaño del mercado</li> <li>• Impacto y desemeño económico</li> <li>• Participación en el mercado</li> <li>• Riesgo</li> <li>• Comercio justo</li> <li>• Distribución de beneficios</li> </ul>

Fuente: Elaboración propia con base en NTC 6487:2020 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2020)

## ¿Qué papel juegan los requisitos legales para establecer un SGS?

“La organización debe establecer, implementar, mantener y revisar periódicamente un procedimiento para identificar y tener acceso a los requisitos legales y de otro tipo actuales y emergentes, que la organización deba suscribir.” (Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2020, pág. 12)

## ¿Qué debe revisar la dirección en el SGS?

Figura 8. Revisión por la dirección del SGS

El estado de las acciones revisadas por direcciones previas	Los cambios en las cuestiones internas y externas, pertinentes al SGS	Información sobre el desempeño en materia de sostenibilidad	Oportunidades de mejora continua
Comunicaciones con las partes interesadas y cambios en las expectativas	Grado de cumplimiento de los objetivos y metas	Las evaluaciones de conformidad	Circunstancias cambiantes relacionadas con la política de desarrollo sostenible
	Estado de acciones correctivas y preventivas	El avance en relación con los principios rectores del desarrollo sostenible	

Fuente: Elaboración propia con base en NTC 6487:2020 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2020)



De manera particular, esta norma contiene algunas orientaciones sobre su aplicación, especialmente en lo relacionado con la planificación y gestión, en donde se amplían temas referentes al contexto de la organización, la relación con las partes interesadas, los principios rectores del desarrollo sostenible atinentes a la gestión de eventos, la identificación y evaluación de las cuestiones, los requisitos legales y cómo conseguirlos, la competencia del personal a cargo, los recursos necesarios para su desarrollo, la información documentada, la planificación y el control operacional, así como la gestión de la cadena de suministro con enfoque de sostenibilidad, entre los principales tópicos.



## NTC 6496:2020

### Soy un establecimiento gastronómico, bar o similar

Esta Norma técnica colombiana establece un SGS para los establecimientos gastronómicos, bares y similares. Requisitos, al certificarme tendré una estandarización internacional pues se basa en la norma ISO 21401:2018. Esta norma reemplaza la NTS-TS 004:2008 Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad.

#### ¿De qué se trata la norma?

Establece un modelo de Sistema de Gestión de la Sostenibilidad (SGS) para establecimientos gastronómicos, bares y similares.

#### ¿En qué caso me puedo acoger?

- Si deseo implementar, mantener o mejorar las prácticas sostenibles en mis operaciones
- Si quiero asegurar la conformidad con la política de sostenibilidad de mi establecimiento
- No se aplica a máquinas expendedoras de alimentos, tiendas de comestibles, supermercados, cafeterías, heladerías, fruterías, tiendas de barrio, kioscos, ventas estacionarias permitidas por las administraciones municipales o distritales, billares, casinos de empresas, casas de banquetes no abiertas al público y establecimientos que elaboran y suministran alimentación a empresas, colegios, universidades, bases militares y aeronaves comerciales.

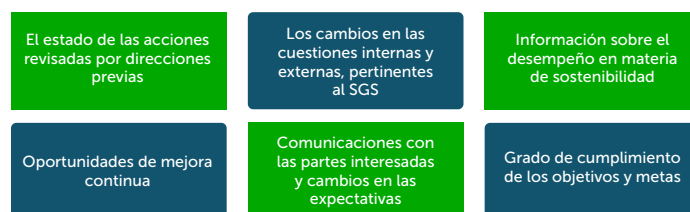
#### ¿Debo cumplir alguna legislación?

Sí, la relacionada con:

- NTS-USNA 003, Control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad
- NTS-USNA 006, Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica
- NTS-USNA 007, Norma sanitaria de manipulación de alimentos
- GTS-USNA 009, Seguridad industrial para restaurantes
- La accesibilidad de instalaciones
- La protección de datos personales
- Las buenas prácticas de manufactura
- Las zonas de carga y descarga
- Las terrazas
- Disposición de residuos y vertimientos
- Otras licencias adicionales según la naturaleza del establecimiento

#### ¿Qué debe revisar la dirección en el SGS?

**Figura 9. Revisión por la dirección del SGS**



**Fuente:** Elaboración propia con base en NTC 6496:2020 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2021)

**Tabla 1. Requisitos para establecimientos gastronómicos, bares y similares de manera sostenible<sup>2</sup>**

Ambientales	Socio culturales	Económicos
<p><b>Preparación y respuesta a emergencias ambientales:</b> Establecer y mantener procedimientos para identificar riesgos para prevenir y atender accidentes y emergencias propias o en lugares circundantes</p>	<p><b>Relación con comunidades locales:</b> Participación en acciones para promover el desarrollo de las comunidades locales</p>	<p><b>Viabilidad económica de la organización:</b> La organización debe planificar y ejecutar sus actividades y servicios de acuerdo con su sostenibilidad económica a corto, mediano y largo plazo; contar con un plan de negocios; conservar evidencias de la sostenibilidad del negocio.</p>
<p><b>Zonas naturales y biodiversidad.</b> Flora y fauna: Preservar su propia área natural y las cercanas identificadas en la región</p>	<p>Generación de trabajo e ingresos: empleo para la población local y uso de productos locales</p>	<p><b>Calidad y satisfacción del usuario:</b> Cumplir con las norma NTS USNA 007; Planificar e implementar productos y servicios de acuerdo con el perfil y las expectativas de los clientes; establecer requisitos de calidad para sus productos y servicios, así como contar con una adecuada documentación; definir un mecanismo para medir la satisfacción de los clientes, procedimiento para selección de proveedores con criterios de sostenibilidad, los servicios de alimentos y bebidas deben prestarse en las condiciones de higiene y salubridad que exijan las normas pertinentes, usando en lo posible productos y servicios de la región; salud, seguridad y bioseguridad de clientes y empleados, incluyendo la identificación y evaluación de riesgos; también definir un procedimiento efectivo para la atención de quejas y reclamos</p>
<p><b>Impacto de la arquitectura y la construcción local:</b> Integración de la arquitectura del establecimiento con el paisaje. La arquitectura de la construcción debe respetar el entorno del patrimonio natural y cultural de los alrededores. Debe tener en cuenta la seguridad de los trabajadores y clientes. La arquitectura y los acabados de la construcción deben tener en cuenta los requisitos para asegurar la calidad de los alimentos. Véase la NTS-USNA 006. La distribución de la edificación debe ser tal que se evite la contaminación cruzada de las operaciones mediante separaciones y ubicación, entre otros.</p>	<p><b>Condiciones laborales de los empleados:</b> Instalaciones adecuadas, salarios equitativos, tratamiento de pasantes y aprendices, prevención del trabajo infantil, equidad étnica, social y de género</p>	<p><b>Salud y seguridad de los huéspedes y trabajadores:</b> Establecer y mantener procedimientos para identificar, evaluar y determinar mecanismos de control frente a los riesgos</p>
<p><b>Paisajismo:</b> Su planificación y operación debe desarrollarse minimizando el impacto ambiental</p>	<p><b>Aspectos culturales:</b> Respeto y promoción de la cultura local</p>	
<p><b>Requisitos ambientales para la adquisición de alimentos:</b> Se establecen requisitos de compra con criterios de sostenibilidad, incluyendo los productos de mar</p>		
<p><b>Residuos sólidos, efluentes y emisiones:</b> Planificar e implementar un programa de economía circular para reducir, reutilizar o reciclar residuos sólidos; hace énfasis en la limitación del uso de bienes desechables y promover el uso de materiales biodegradables; medidas para minimizar el impacto ocasionado por efluentes líquidos, manejo adecuado de aguas residuales</p>	<p><b>Salud y educación para la comunidad local, para los empleados y sus familias</b></p>	
<p><b>Emisiones al aire (gases y ruido):</b> Medidas para minimizar las emisiones de gases y ruido, así como de luz, ozono y olores de las instalaciones, vehículos y maquinaria. Los refrigeradores no deben contener sustancias agotadoras de la capa de ozono. Se debe también ejercer control sobre la contaminación visual</p>	<p><b>Población nativa:</b> Respeto por los hábitos, derechos y tradiciones de la población nativa</p>	
<p><b>Eficiencia energética:</b> Planificar e implementar medidas para minimizar el consumo de energía, particularmente la proveniente de fuentes no renovables</p>		
<p><b>Conservación y gestión del uso del agua:</b> Registrar y controlar el consumo de agua de sus propias fuentes y de fuentes externas; planificar e implementar medidas para disminuir el consumo de agua; emplear la economía circular para la gestión de los recursos hídricos</p>		
<p><b>Gestión de sustancias peligrosas:</b> Gestionar adecuadamente el uso, almacenamiento y disposición de sustancias y/o residuos peligrosos conforme a la legislación vigente. Ninguna sustancia peligrosa o tóxica se debe usar ni almacenar dentro del área de manipulación de alimentos en donde existe el riesgo potencial de contaminación</p>		
<p><b>Requisitos ambientales para la operación del servicio:</b> Se establecen principios de limpieza general, procedimientos de limpieza y desinfección en áreas de preparación y consumo de alimentos, el uso y manejo de productos químicos, envase, empaque y embalaje de los insumos, mantenimiento de equipos e instalaciones, uso de papel y transporte</p>		

**Fuente:** Elaboración propia con base en NTC 6496:2020 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2021)

<sup>2</sup> Para consultar el detalle de cada uno de los requisitos, por favor revise la NTC 6496:2020



## NTC 6502:2021

### Soy agencia de viajes

Esta Norma técnica colombiana establece un SGS para mi empresa, al certificarme tendré una estandarización internacional pues se basa en la norma ISO 21401:2018. Esta norma reemplaza la NTS-TS 003 :2007 Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad.

### ¿De qué se trata la norma?

De los requisitos sociales, económicos y ambientales que debo cumplir si quiero implementar un Sistema de Gestión de la Sostenibilidad (SGS). Aplica para agencias de viajes y turismo, mayoristas y operadoras, identificadas aquí como agencias

### ¿En qué caso me puedo acoger?

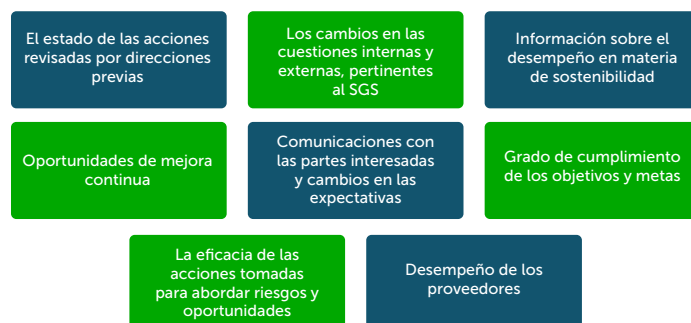
- Si soy agencia virtual u online
- Si poseo un establecimiento de comercio
- Si deseo implementar, mantener o mejorar las prácticas sostenibles en mis operaciones
- Si quiero asegurar la conformidad con la política de sostenibilidad de mi establecimiento

### ¿Qué referencias normativas aplican?

- NTS AV 001, Reservas en agencias de viajes
- NTS AV 002, Atención al cliente en agencias de viajes
- NTS AV 003, Infraestructura en agencias de viajes
- NTS AV 004, Diseño de paquetes turísticos en agencias de viajes
- La referente a la accesibilidad a las instalaciones por parte de personas con discapacidad
- La relativa a la protección de datos personales
- La que tiene que ver con la protección al consumidor
- La que previene la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y la trata de personas

### ¿Qué debe revisar la dirección en el SGS?

**Figura 10. Revisión por la dirección del SGS**



Fuente: Elaboración propia con base en NTC 6502:2021 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2021)



**Tabla 2. Requisitos para agencias de viajes sostenibles<sup>3</sup>**

Ambientales	Socio culturales	Económicos
<p><b>Preparación y respuesta a emergencias ambientales:</b> Establecer y mantener procedimientos para identificar riesgos para prevenir y atender accidentes y emergencias propias o en lugares circundantes</p>	<p><b>Relación con comunidades locales:</b> Participación en acciones para promover el desarrollo de las comunidades locales, lo que incluye el apoyo a los empleados para que se vinculen a dichas acciones. Debe manifestar su compromiso con la prevención de la discriminación y de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) y la trata de personas</p>	<p><b>Viabilidad económica de la organización:</b> La organización debe planificar y ejecutar sus actividades y servicios de acuerdo con su sostenibilidad económica a corto, mediano y largo plazo; contar con un plan de negocios</p>
<p><b>Zonas naturales, biodiversidad, flora y fauna:</b> Preservar su propia área natural y las cercanas identificadas en la región</p>	<p><b>Generación de trabajo e ingresos:</b> empleo para la población local y uso de servicios locales, para favorecer así la asociatividad, la calidad y la sostenibilidad local</p>	<p><b>Calidad y satisfacción del cliente:</b> Planificar e implementar servicios de acuerdo con el perfil y las expectativas de los turistas; establecer requisitos de calidad para sus servicios, según lo establecido en las normas técnicas sectoriales para agencias de viajes, así como contar con una adecuada documentación; definir un mecanismo para medir la satisfacción de los viajeros, también definir un procedimiento efectivo para la atención de quejas y reclamos; escoger proveedores de servicios que tengan prácticas sostenibles coherentes con su SGS</p>
<p><b>Impacto de la arquitectura y la construcción local:</b> Cumplir con el uso del suelo, la protección de rondas hídricas, áreas protegidas, áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable según legislación vigente. Integración de la arquitectura del establecimiento con el paisaje, así mismo cuando haya reparaciones, ampliaciones o cualquier otro tipo de alteración</p>	<p><b>Condiciones laborales de los empleados:</b> Instalaciones adecuadas, salarios equitativos, tratamiento de pasantes y aprendices, prevención del trabajo infantil, equidad étnica, social y de género</p>	<p><b>Salud, seguridad y bioseguridad de los clientes y trabajadores:</b> Establecer y mantener procedimientos para identificar, evaluar y determinar mecanismos de control frente a los riesgos, incluyendo las actividades que se ofrecen a los clientes, ejecutadas por terceros; se debe proporcionar información clara y oportuna sobre el riesgo y los peligros de realizar una actividad y la manera de prevenirlos o enfrentarlos</p>
<p><b>Residuos sólidos, efluentes y emisiones:</b> Planificar e implementar un programa de economía circular para reducir, reutilizar o reciclar residuos sólidos; medidas para minimizar el impacto ocasionado por efluentes líquidos en el ambiente y la salud pública</p>	<p><b>Aspectos culturales:</b> Respeto y divulgación de la cultura local; promover comportamientos responsables por parte de los empleados con la comunidad local</p>	
<p><b>Emisiones al aire (gases y ruido), contaminación visual:</b> Medidas para minimizar las emisiones de gases y ruido, particularmente la gestión de la emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO); ejercer acciones para promover el control y la disminución de la contaminación visual generada por la agencia</p>	<p><b>Salud y educación</b> para la comunidad local, para los empleados y sus familias</p>	
<p><b>Eficiencia energética:</b> Planificar e implementar medidas para minimizar el consumo de energía, particularmente la proveniente de fuentes no renovables</p>	<p><b>Población nativa:</b> Respeto por los hábitos, derechos y tradiciones de la población nativa</p>	
<p><b>Conservación y gestión del uso del agua:</b> Registrar y controlar el consumo de agua de sus propias fuentes y de fuentes externas; la organización debe establecer objetivos de consumo de agua fijo y variable e implementar medidas para minimizar el consumo y que su uso no perjudique el abastecimiento de las comunidades locales, la flora, la fauna y los manantiales naturales</p>		
<p><b>Gestión de sustancias peligrosas:</b> Gestionar adecuadamente el uso, almacenamiento y disposición de sustancias y/o residuos peligrosos conforme a la legislación vigente</p>		
<p><b>Requisitos ambientales para la operación del servicio:</b> Se refiere a las actividades de limpieza en el establecimiento; empaque y embalaje de los insumos para el desarrollo de las actividades propias de la agencia; mantenimiento de equipos e instalaciones preventivo y correctivo; uso de papel proveniente de fibras manejadas bajo algún esquema ambiental reconocido como de gestión forestal sostenible o papeles de fibra reciclada; así mismo, adelantar acciones para la reducción, reutilización del papel, o su reemplazo por medios digitales; en cuanto al transporte, garantizar que éste se brinde al turista en las mejores condiciones, minimizando el impacto ambiental, aún si éste es contratado externamente</p>		

**Fuente:** Elaboración propia con base en NTC 6502:2021 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2021)

<sup>3</sup> Para consultar el detalle de cada uno de los requisitos, por favor vaya a la NTC 6502:2021



## NTC 6503:2021

### Soy establecimiento de alojamiento

Esta Norma técnica colombiana establece un SGS para mi empresa, al certificarme tendré una estandarización internacional pues se basa en la norma ISO 21401:2018. Esta norma reemplaza la NTS-TS 002 :2014 Establecimientos de alojamiento y hospedaje. Requisitos de sostenibilidad.

### ¿De qué se trata la norma?

De los requisitos sociales, económicos y ambientales que debo cumplir si quiero implementar un Sistema de Gestión de la Sostenibilidad (SGS)

### ¿En qué caso me puedo acoger?

- Si quiero implementar, mantener y mejorar las prácticas de sostenibilidad de mi establecimiento
- Si quiero asegurar la conformidad con la política de sostenibilidad de mi establecimiento

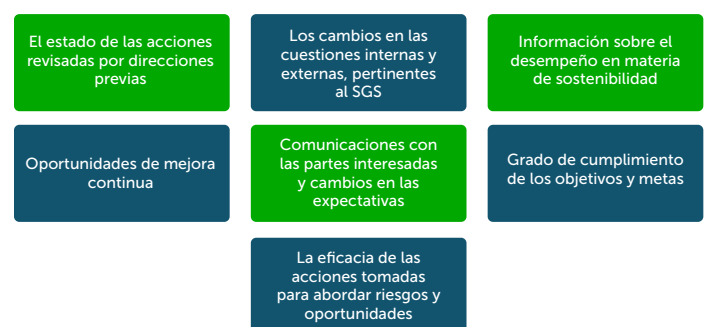
### ¿Debo cumplir alguna legislación?

Sí, la relacionada con:

- La operación del establecimiento
- Los Planes de ordenamiento territorial
- La accesibilidad de instalaciones
- La protección de datos personales
- La prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) y la trata de personas
- Las zonas de carga y descarga
- Uso de recursos naturales
- Disposición de residuos y vertimientos
- Otras licencias adicionales según la naturaleza del establecimiento

### ¿Qué debe revisar la dirección en el SGS?

**Figura 11. Revisión por la dirección del SGS**



**Fuente:** Elaboración propia con base en NTC 6503:2021 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2021)

**Tabla 3. Requisitos para establecimientos de alojamiento sostenibles<sup>4</sup>**

Ambientales	Socio culturales	Económicos
<b>Preparación y respuesta a emergencias ambientales:</b> Establecer y mantener procedimientos para identificar riesgos para prevenir y atender accidentes y emergencias propias o en lugares circundantes	<b>Relación con comunidades locales:</b> Participación en acciones para promover el desarrollo de las comunidades locales	<b>Viabilidad económica de la organización:</b> La organización debe planificar y ejecutar sus actividades y servicios de acuerdo con su sostenibilidad económica a corto, mediano y largo plazo; contar con un plan de negocios
<b>Zonas naturales y biodiversidad:</b> Preservar su propia área natural y las cercanas identificadas en la región	<b>Generación de trabajo e ingresos:</b> empleo para la población local y uso de productos locales	<b>Calidad y satisfacción del huésped:</b> Planificar e implementar productos y servicios de acuerdo con el perfil y las expectativas de los huéspedes; establecer requisitos de calidad para sus productos y servicios, así como contar con una adecuada documentación; definir un mecanismo para medir la satisfacción de los huéspedes, también definir un procedimiento efectivo para la atención de quejas y reclamos
<b>Impacto de la arquitectura y la construcción local:</b> Integración de la arquitectura del establecimiento con el paisaje, así mismo cuando haya reparaciones, ampliaciones o cualquier otro tipo de alteración	<b>Condiciones laborales de los empleados:</b> Instalaciones adecuadas, salarios equitativos, tratamiento de pasantes y aprendices, prevención del trabajo infantil, equidad étnica, social y de género	<b>Salud y seguridad de los huéspedes y trabajadores:</b> Establecer y mantener procedimientos para identificar, evaluar y determinar mecanismos de control frente a los riesgos
<b>Paisajismo:</b> Su planificación y operación debe desarrollarse minimizando el impacto ambiental	<b>Aspectos culturales:</b> Respeto y promoción de la cultura local	
<b>Residuos sólidos, efluentes y emisiones:</b> Planificar e implementar un programa de economía circular para reducir, reutilizar o reciclar residuos sólidos; medidas para minimizar el impacto ocasionado por efluentes líquidos	<b>Salud y educación</b> para la comunidad local, para los empleados y sus familias	
<b>Emisiones al aire (gases y ruido):</b> Medidas para minimizar las emisiones de gases y ruido	<b>Población nativa:</b> Respeto por los hábitos, derechos y tradiciones de la población nativa	
<b>Eficiencia energética:</b> Planificar e implementar medidas para minimizar el consumo de energía, particularmente la proveniente de fuentes no renovables		
<b>Conservación y gestión del uso del agua:</b> Registrar y controlar el consumo de agua de sus propias fuentes y de fuentes externas; emplear la economía circular para la gestión de los recursos hídricos		
<b>Gestión de sustancias peligrosas:</b> Gestionar adecuadamente el uso, almacenamiento y disposición de sustancias y/o residuos peligrosos conforme a la legislación vigente		

**Fuente:** Elaboración propia con base en NTC 6502:2021 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2021)

<sup>4</sup> Para consultar el detalle de cada uno de los requisitos, por favor consulte la NTC 6503:2021





## NTC 6504:2021

### Soy una organización que presta servicio de esquema de tiempo compartido y multipropiedad

Esta Norma técnica colombiana establece un SGS para organizaciones que prestan servicio de esquema de tiempo compartido y multipropiedad. Requisitos, al certificarme tendré una estandarización internacional pues se basa en la norma ISO 21401:2018. Esta norma reemplaza la NTS-TS 007:2016. Empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad.

#### ¿De qué se trata la norma?

Establece un modelo de Sistema de Gestión de la Sostenibilidad (SGS) para organizaciones que prestan servicio de esquema de tiempo compartido y multipropiedad.

#### ¿En qué caso me puedo acoger?

- Si deseo implementar, mantener o mejorar las prácticas sostenibles en mis operaciones
- Si quiero asegurar la conformidad con la política de sostenibilidad de mi establecimiento

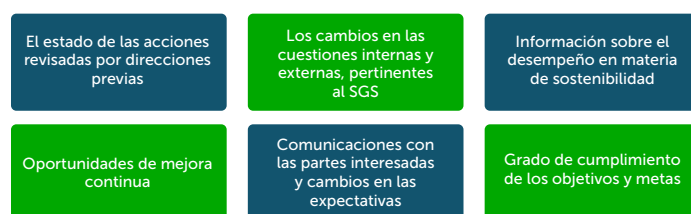
#### ¿Debo cumplir alguna legislación?

Sí, la relacionada con:

- La operación del establecimiento
- Los Planes de ordenamiento territorial
- La accesibilidad de instalaciones
- La protección de datos personales
- La prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) y la trata de personas
- Las zonas de carga y descarga
- Uso de recursos naturales
- Disposición de residuos y vertimientos
- Otras licencias adicionales según la naturaleza del establecimiento

#### ¿Qué debe revisar la dirección en el SGS?

**Figura 12. Revisión por la dirección del SGS**



**Fuente:** Elaboración propia con base en NTC 6504:2021 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2021)

**Tabla 4. Requisitos para establecimientos de tiempo compartido y multipropiedad sostenibles<sup>5</sup>**

Ambientales	Socio culturales	Económicos
<b>Preparación y respuesta a emergencias ambientales:</b> Establecer y mantener procedimientos para identificar riesgos para prevenir y atender accidentes y emergencias propias o en lugares circundantes	<b>Relación con comunidades locales:</b> Participación en acciones para promover el desarrollo de las comunidades locales	<b>Viabilidad económica de la organización:</b> La organización debe planificar y ejecutar sus actividades y servicios de acuerdo con su sostenibilidad económica a corto, mediano y largo plazo; contar con un plan de negocios; conservar evidencias de la sostenibilidad del negocio
<b>Zonas naturales y biodiversidad.</b> Flora y fauna: Preservar su propia área natural y las cercanas identificadas en la región	<b>Generación de trabajo e ingresos:</b> empleo para la población local y uso de productos locales	<b>Calidad y satisfacción del usuario:</b> Cumplir con la norma NTS TC 001; Planificar e implementar productos y servicios de acuerdo con el perfil y las expectativas de los clientes o usuarios; establecer requisitos de calidad para sus productos y servicios, así como contar con una adecuada documentación; definir un mecanismo para medir la satisfacción de los clientes o usuarios, procedimiento para selección de proveedores con criterios de sostenibilidad, los servicios de alimentos y bebidas deben prestarse en las condiciones de higiene y salubridad que exijan las normas pertinentes, usando en lo posible productos y servicios de la región; también definir un procedimiento efectivo para la atención de quejas y reclamos
<b>Impacto de la arquitectura y la construcción local:</b> Integración de la arquitectura del establecimiento con el paisaje. La arquitectura de la construcción debe respetar el entorno del patrimonio natural y cultural de los alrededores. Debe tener en cuenta la seguridad de los trabajadores, clientes o usuarios	<b>Condiciones laborales de los empleados:</b> Instalaciones adecuadas, salarios equitativos, tratamiento de pasantes y aprendices, prevención del trabajo infantil, equidad étnica, social y de género	<b>Salud y seguridad de los huéspedes y trabajadores:</b> Establecer y mantener procedimientos para identificar, evaluar y determinar mecanismos de control frente a los riesgos
<b>Paisajismo:</b> Su planificación y operación debe desarrollarse minimizando el impacto ambiental	<b>Aspectos culturales:</b> Respeto y promoción de la cultura local	
<b>Residuos sólidos, efluentes y emisiones:</b> Planificar e implementar un programa de economía circular para reducir, reutilizar o reciclar residuos sólidos; medidas para minimizar el impacto ocasionado por efluentes líquidos	<b>Salud y educación</b> para la comunidad local, para los empleados y sus familias	
<b>Emisiones al aire (gases y ruido):</b> Medidas para minimizar las emisiones de gases y ruido, así como de luz, ozono y olores de las instalaciones, vehículos y maquinaria	<b>Población nativa:</b> Respeto por los hábitos, derechos y tradiciones de la población nativa	
<b>Eficiencia energética:</b> Planificar e implementar medidas para minimizar el consumo de energía, particularmente la proveniente de fuentes no renovables		
<b>Conservación y gestión del uso del agua:</b> Registrar y controlar el consumo de agua de sus propias fuentes y de fuentes externas; planificar e implementar medidas para disminuir el consumo de agua; emplear la economía circular para la gestión de los recursos hídricos		
<b>Gestión de sustancias peligrosas:</b> Gestionar adecuadamente el uso, almacenamiento y disposición de sustancias y/o residuos peligrosos conforme a la legislación vigente		

**Fuente:** Elaboración propia con base en NTC 6496:2020 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2021)

<sup>5</sup> Para consultar el detalle de cada uno de los requisitos, por favor revise la NTC 6496:2020



## NTC 6505:2021

### Soy una organización que presta servicio de transporte turístico

Esta Norma técnica colombiana establece un SGS para organizaciones que prestan servicio de transporte turístico. Requisitos, al certificarme tendré una estandarización internacional pues se basa en la norma ISO 21401:2018. Esta norma reemplaza la NTS-TS 005:2009 Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad.

### ¿De qué se trata la norma?

Establece un modelo de Sistema de Gestión de la Sostenibilidad (SGS) para organizaciones que prestan servicio de transporte turístico.

### ¿En qué caso me puedo acoger?

- Si deseo implementar, mantener o mejorar las prácticas sostenibles en mis operaciones
- Si quiero asegurar la conformidad con la política de sostenibilidad de mi establecimiento

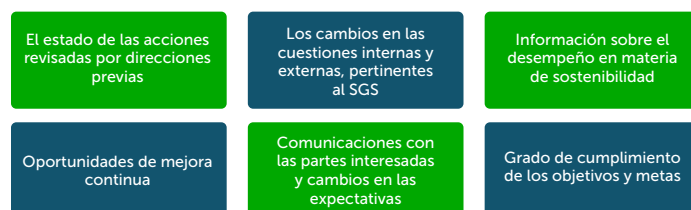
### ¿Debo cumplir alguna legislación?

Sí, la relacionada con:

- La prestación del servicio
- La revisión técnico-mecánica del equipo automotor
- La accesibilidad de las instalaciones
- La protección de datos personales
- La prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA)
- Las zonas de carga y descarga
- La disposición de Residuos y Vertimientos

### ¿Qué debe revisar la dirección en el SGS?

Figura 13. Revisión por la dirección del SGS



Fuente: Elaboración propia con base en NTC 6505:2021 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2021)



**Tabla 5. Requisitos para organizaciones sostenibles que prestan servicio de transporte turístico<sup>6</sup>**

Ambientales	Socio culturales	Económicos
<p><b>Preparación y respuesta a emergencias ambientales:</b> Establecer y mantener procedimientos para identificar riesgos para prevenir y atender accidentes y emergencias propias o en lugares circundantes</p>	<p><b>Relación con comunidades locales:</b> Participación en acciones para promover el desarrollo de las comunidades locales; fomentar la participación de los empleados en iniciativas de la comunidad; planificar e implementar medidas preventivas frente a La Explotación sexual de niños, niñas y adolescentes – ESCNNA -, la trata de persona y la explotación laboral, de manera particular la infantil</p>	<p><b>Viabilidad económica de la organización:</b> La organización debe planificar y ejecutar sus actividades y servicios de acuerdo con su sostenibilidad económica a corto, mediano y largo plazo; contar con un plan de negocios; conservar evidencias de la sostenibilidad del negocio</p>
<p><b>Zonas naturales y biodiversidad. Flora y fauna:</b> Preservar su propia área natural y las cercanas identificadas en la región</p>	<p><b>Generación de trabajo e ingresos:</b> empleo para la población local y uso de productos e insumos locales; promover la formación de las comunidades para prestar servicios y suministrar insumos o actividades complementarias al transporte</p>	<p><b>Calidad y satisfacción del usuario:</b> Planificar e implementar productos y servicios de acuerdo con el perfil y las expectativas de los clientes o usuarios; establecer requisitos de calidad para sus productos y servicios, así como contar con una adecuada documentación; definir un mecanismo para medir la satisfacción de los clientes o usuarios, procedimiento para selección de proveedores con criterios de sostenibilidad, los servicios de alimentos y bebidas deben prestarse en las condiciones de higiene y salubridad que exijan las normas pertinentes, usando en lo posible productos y servicios de la región; también definir un procedimiento efectivo para la atención de quejas y reclamos</p>
<p><b>Impacto de la arquitectura y la construcción local:</b> Integración de la arquitectura de la construcción con el paisaje. La arquitectura de la construcción debe respetar el entorno del patrimonio natural y cultural de los alrededores. Debe tener en cuenta la seguridad de los trabajadores, clientes o usuarios</p>	<p><b>Condiciones laborales de los empleados:</b> Instalaciones adecuadas, salarios equitativos, tratamiento de pasantes y aprendices, prevención del trabajo infantil, equidad étnica, social y de género</p>	<p><b>Salud y seguridad de los clientes o usuarios y trabajadores:</b> Establecer y mantener procedimientos para identificar, evaluar y determinar mecanismos de control frente a los riesgos</p>
<p><b>Paisajismo:</b> Su planificación y operación debe desarrollarse minimizando el impacto ambiental</p>	<p><b>Aspectos culturales:</b> Conocimiento, respeto y preservación de la cultura local</p>	
<p><b>Residuos sólidos, efluentes y emisiones:</b> Planificar e implementar un programa de economía circular para reducir, reutilizar o reciclar residuos sólidos; medidas para minimizar el impacto ocasionado por efluentes líquidos en el ambiente y la salud pública</p>	<p><b>Salud y educación para la comunidad local, para los empleados y sus familias</b></p>	
<p><b>Emisiones al aire (gases y ruido):</b> Medidas para minimizar las emisiones de gases y ruido, así como de luz, ozono y olores de las instalaciones, vehículos y maquinaria</p>	<p><b>Población nativa:</b> Respeto por los hábitos, derechos y tradiciones de la población nativa</p>	
<p><b>Eficiencia energética:</b> Planificar e implementar medidas para minimizar el consumo de energía, particularmente la proveniente de fuentes no renovables; será valioso el empleo de medidas para reducir el consumo de energía en sus medios de transporte</p>		
<p><b>Conservación y gestión del uso del agua:</b> Registrar y controlar el consumo de agua de sus propias fuentes y de fuentes externas; planificar e implementar medidas para disminuir el consumo de agua; emplear la economía circular para la gestión de los recursos hídricos; divulgar entre sus empleados, clientes y usuarios sus medidas para optimizar el uso del recurso hídrico</p>		
<p><b>Gestión de sustancias peligrosas:</b> Gestionar adecuadamente el uso, almacenamiento y disposición de sustancias y/o residuos peligrosos conforme a la legislación vigente; dichas sustancias se generan de manera particular, a partir del uso de los vehículos de transporte</p>		

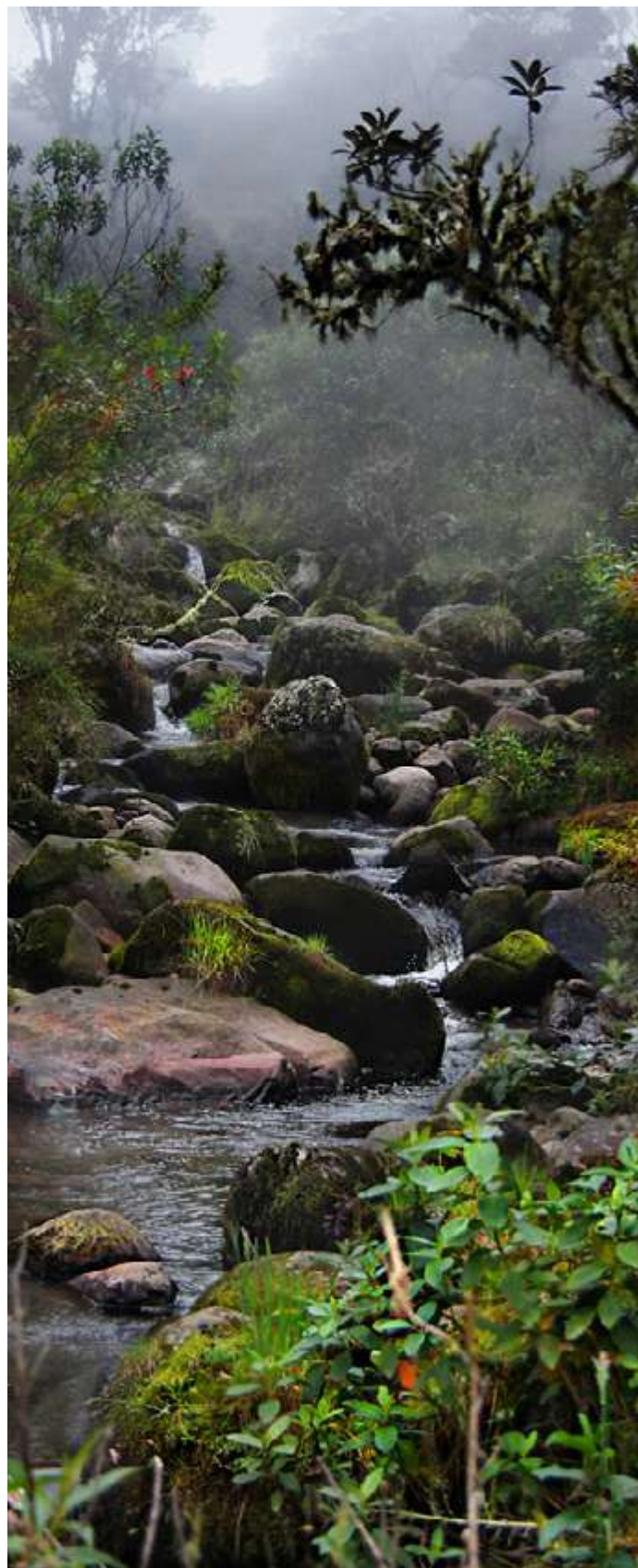
**Fuente:** Elaboración propia con base en NTC 6502:2021 (Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC, 2021)

<sup>6</sup> Para consultar el detalle de cada uno de los requisitos, por favor vaya a la NTC 6502:2021

## Para concluir, algunos datos importantes...

En lo que respecta a los prestadores de servicios turísticos certificados en sostenibilidad, las cifras para marzo de 2024 indican que a nivel nacional existen 363 certificados; de ellos, el 29.8% está en Bogotá, es decir, 108. No existen cifras consolidadas por subsector y por ciudad, pero puede tenerse una idea al contar con estas cifras a nivel nacional para enero de 2024, así: Alojamiento 139; restaurantes 5; agencias de viajes 151, transporte terrestre 39 y OPC 21. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2024) . La identificación de los prestadores certificados está en proceso por parte del Viceministerio de turismo. Es el momento de que tu empresa se destaque por su certificación en un entorno altamente competitivo.

Finalmente, luego de revisar todos los tópicos que deben contemplarse para establecer e implementar un Sistema de Gestión conducente a la certificación en sostenibilidad turística, es necesaria una acción conjunta y colaborativa entre todos los integrantes de la cadena de valor del turismo. Si Bogotá quiere destacarse como destino turístico inteligente, la sostenibilidad debe ser un distintivo que no se consigue de forma individual sino mancomunada.



## Referencias

Bohórquez, M., & Gómez, J. (2009). El Green marketing como aporte para lograr la sostenibilidad ambiental con empresas del sector hotelero de Bogotá. En E. Riveros, Competitividad y Responsabilidad social de Pymes en Bogotá, Investigaciones y Estudios (págs. 199-226). Bogotá: Fundación universitaria Los Libertadores.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC. (25 de Noviembre de 2020). NTC 6487:2020. Sistema de Gestión de la Sostenibilidad para eventos. Requisitos y orientaciones de uso. Bogotá, Colombia: ICONTEC.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC. (16 de Diciembre de 2020). NTC 6496:2020. Sistema de Gestión de la Sostenibilidad para los establecimientos gastronómicos, bares y similares. Requisitos. Bogotá, Colombia: ICONTEC.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC. (27 de Enero de 2021). NTC 6502:2021. Sistema de Gestión de la Sostenibilidad para agencias de viajes. Requisitos. Bogotá, Colombia: ICONTEC.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC. (17 de Febrero de 2021). NTC 6503:2021. Sistema de Gestión de la Sostenibilidad para establecimientos de alojamiento. Requisitos. Bogotá, Colombia: ICONTEC.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC. (27 de enero de 2021). NTC 6504:2021. Sistema de gestión de la sostenibilidad para organizaciones que

prestan el servicio de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad. Requisitos. Bogotá, Colombia: ICONTEC.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas ICONTEC. (17 de marzo de 2021). NTC 6505:2021. Sistema de Gestión de la Sostenibilidad para organizaciones que prestan el servicio de transporte turístico. Requisitos. Bogotá, Colombia: ICONTEC.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (Marzo de 2024). Minturismo, Calidad y Desarrollo sostenible. Obtenido de Prestadores certificados por departamentos y por subsectores: <https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/destinos-turisticos-y-playas-turisticas-certificad/prestadores-certificados-en-calidad-y-sostenib-1/infografia-prestadores-enero-2024.pdf.aspx>

Organización de las Naciones Unidas. (1987). Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo - Nuestro futuro común. Oslo: ONU.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD. (2024). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido de Los ODS en acción : <https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals>





# Bogotá

## Destino Turístico Inteligente



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE  
**TURISMO**

