

TALLER: NORMAS DE CALIDAD EN TURISMO SOSTENIBLE

Edna Rozo

**Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras
Universidad Externado de Colombia.**

1. Grupo máximo de 8 personas (10 min.)
2. Trabajo en grupo por dimensiones del turismo sostenible (1 Hora)
 1. Dimensión Ambiental.
 2. Dimensión Socio-Cultural.
 3. Dimensión Económica.
3. Plenaria (5 min. por cada grupo)
4. Conclusiones

Preguntas:

1. ¿Los criterios de certificación son o NO aplicables para Colombia? Por Favor Revisen cada uno de los indicadores y hagan sugerencias o comentarios?
2. ¿Qué temas o tópicos considera que no están incluidos y que son Fundamentales y específicos para el caso colombiano?

ARMONIZACION DE ESTANDARES DE CERTIFICACION

1. ASPECTOS AMBIENTALES

1.1 AGUA

1.1.1 El consumo de agua se mide continuamente y existe un registro de los resultados.

Aplicable solamente en el área urbana.

1.1.2 Existen planes escritos, con metas de uso y reducción del consumo de agua.

Aplicable

1.1.3 La empresa cuenta con medidas para el ahorro de agua (potable, riego, piscinas, etc.).

Aplicable

1.1.4 Las políticas y medidas para el uso eficiente y ahorro de agua se dan a conocer a clientes, empleados y propietarios.

Aplicable

1.1.5 Existe un programa de evaluación de resultados sobre el uso y ahorro de agua

Dificultades técnicas por parte de las empresas del sector rural.

1.1.6 La empresa cuenta con un programa de control de fugas de agua y lo implementa.

Aplicable

1.1.7 Cuando existen piscinas, se purifican con métodos amigables con el ambiente.

No se aplican en general. Hay que tener en cuenta la región.

Fácilmente aplicable al sector rural. Se deben implementar programas de sensibilización.

1.2 ENERGÍA

1.2.1. Se han implementado mecanismos y registros para monitorear el consumo de energía.

1.2.2. Existe un plan o programa de ahorro de energía que estipula metas, responsables, cronogramas, etc.

1.2.3. La empresa evalúa periódicamente los resultados obtenidos en la reducción del consumo y el uso eficiente de la energía y adopta medidas al respecto.

1.2.4. Las políticas y medidas para el uso eficiente y ahorro de energía se dan a conocer a clientes, empleados y propietarios.

1.2.5. En la medida de lo posible se hace uso de fuentes de energía renovable.

1.2.6. Se adoptan medidas para el máximo aprovechamiento de la calefacción o ventilación natural (p.ej. pasivo solar, orientación de edificios, circulación natural, siembra de árboles, etc.)

1.2.7. Se adoptan medidas para el máximo aprovechamiento de la iluminación natural.

1.2.8. Se promueve el apagado de equipo y luces cuando no están en uso, ya sea mediante comunicación o con dispositivos especiales.

1.2.9. En la medida de lo posible, se utilizan equipos y dispositivos para el uso eficiente de la energía (p.ej. aire acondicionado, calefacción y motores)

- 1.2.10. Siempre que sea factible, se da el uso de vehículos de alto rendimiento y eficiencia (p.ej. motores de cuatro tiempos para lanchas)**
- 1.2.11. Se adoptan medidas para evitar o minimizar las pérdidas de calor o frío en las áreas con calefacción ambiental y aire acondicionado.**
- 1.2.12. Se han adoptado medidas para evitar o minimizar las pérdidas de calor o frío en todos aquellos aparatos que lo requieran, como refrigeración, calderas y tuberías.**
- 1.2.13. Los vehículos, motores y equipos de refrigeración, calefacción etc. tienen un perfecto estado de mantenimiento y aseo, especialmente los sellos y dispositivos de dispersión de calor.**
- 1.2.14. Donde existen piscinas, se utiliza calefacción solar, siempre que sea posible.**

No se aplican pero deben implementarse.

Aplicables todos pero en el punto 1.2.14 se deben revisar costos.

1.3 FLORA Y FAUNA

- 1.3.1 No se consumen, venden, trafican o exhiben productos o especies en peligro de extinción o provenientes de prácticas no sostenibles.**

Estamos en camino- capacitar sobre otras alternativas.

- 1.3.2 No se mantienen animales silvestres en cautiverio excepto para el caso de zocriaderos, rescate o reintroducción, conforme con la ley y la buena práctica.**
- 1.3.3 Cuando se tengan plantas o animales exóticos dentro de la empresa, se adoptan las medidas pertinentes para evitar su propagación.**
- 1.3.4 Se evita la alimentación artificial de animales silvestres, excepto vía la siembra de plantas hospederas o alimenticias.**
- 1.3.5 Se adoptan medidas para que el ruido e iluminación de la empresa no afecten la vida silvestre.**
- 1.3.6 En áreas sensibles, se toman medidas para evitar la introducción de plagas y especies exóticas.**

No hay conciencia por la local y se tiene en cuenta la exótica.

Todas aplicables.

1.4 ÁREAS NATURALES Y CONSERVACIÓN

- 1.4.1 La empresa participa o apoya la conservación y manejo de algún área natural sea estatal o privada dentro de su región de influencia.**
- 1.4.2 Se incentiva y participa en programas de limpieza, mantenimiento y similares, en áreas naturales, playas, etc.**

1.4.3 La empresa posee y administra adecuadamente su propia área protegida (reserva natural, etc.).

Se aplica.

1.5 ÁREAS VERDES Y JARDINES

1.5.1 Se utiliza plantas autóctonas en la decoración de áreas verdes, jardines, etc.

1.5.2 Se evita el uso de agroquímicos para el mantenimiento de áreas verdes.

Se aplica

1.6 DESECHOS SÓLIDOS

1.6.1 Se han identificado e implementado acciones concretas para la separación de desechos.

1.6.2 La empresa tiene un programa para minimizar la compra de insumos que producen desechos (p.ej. compra productos a granel, no utiliza platos y vasos desechables, utiliza botellas retornables).

1.6.3 Se separan los desechos para su reutilización, reciclaje y disposición final adecuada.

1.6.4 Se implementan acciones para la reutilización de papel, recipientes, etc.

1.6.5 Se adopta la práctica de fabricación de compost, siempre que sea posible.

1.6.6 La empresa apoya y participa en programas de reciclaje, donde existen.

1.6.7 Se evita el uso de empaques y utensilios no reutilizables.

Parcialmente Falta educación y promoción.

1.6.8 Se verifica la disposición final adecuada de los desechos generados por la operación, incluyendo desechos de construcción.

Difícil aplicación concientizar a la comunidad sobre sus derechos, reclamar y gestionar ante el Estado.

Para todos los items: No hay mucha conciencia.

1.7. CONTAMINACIÓN

1.7.1. Se manejan las aguas residuales, tanto fecales como jabonosas, de tal forma que no afectan la salud pública, ni contaminan.

Se hace un manejo integral de las aguas residuales e industriales... ni contaminan los cuerpos de agua.

1.7.2. Se lleva a cabo el control periódico sobre la composición y calidad de las aguas tratadas y liberadas al ambiente, manteniendo un registro para este efecto.

Se lleva a cabo un control periódico por parte de las entidades y autoridades competentes.

1.7.3. No se contaminan cuerpos de agua con productos tóxicos, peligrosos o eutroficantes.

Se une con el 1.7.1

1.7.4. La empresa reutiliza de aguas residuales o servidas en los casos y situaciones en que esto sea factible (para riego, limpieza, etc.), cuando las aguas han sido debidamente tratadas.

Las empresas reutilizan las aguas...

1.7.5. La empresa ha implementado medidas para la adecuada canalización, uso y disposición de aguas pluviales.

Las empresas...

1.7.6. Se adoptan medidas para minimizar las emisiones de gases y aerosoles contaminantes; ruidos desagradables y olores fuertes.

Se adoptan y se aplican...

1.7.7. No se contamina el suelo con derivados de petróleo ni con tóxicos persistentes.

Igual

1.7.8. La empresa utiliza productos de limpieza y cosméticos biodegradables y no eutroficantes, siempre que sea posible.

Igual.

1.7.9. La empresa evita el uso de cloro en la lavandería.

Se quita

1.8 EDUCACIÓN AMBIENTAL

1.8.1. Se realizan acciones concretas de educación ambiental y otros temas enfocadas a las comunidades cercanas, clientes, empleados y propietarios.

Se realizan acciones concretas de formación y educación ambiental desde la perspectiva de la sostenibilidad y otros temas.

1.8.2 Se apoyan programas (comités, grupos, etc.) de educación ambiental existentes en la zona, o bien se fomenta su formación.

Se apoyan programas (comités, grupos, etc)de educación ambiental existentes en la zona.

1.8.3 Se fomenta el comportamiento responsable de los visitantes

Se brindan las recomendaciones adecuadas y reales al visitante para el buen comportamiento hacia las zonas a visitar.

1.8.4 Se brinda información a los visitantes sobre las regulaciones de las áreas protegidas a visitar.

Se brinda información a los visitantes sobre las áreas protegidas y sitios de interés natural y se fomenta la visita .

1.8.5 Se brinda información a los visitantes sobre áreas protegidas cercanas y se fomenta la visita.

Lo suprimen.

1.8.6 Se brinda información a los visitantes sobre las especies de flora y fauna nativas presentes en la zona.

Queda igual.

1.8.7 Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con la conservación y el uso racional del agua y energía.

Se informa y motiva a los visitantes y a la comunidad a contribuir con la conservación, el uso racional del agua y energía y al manejo adecuado de los desechos.

1.8.8 Se informa y motiva a los visitantes a contribuir con el manejo adecuado de desechos

Se suprime.

1.8.9 Se cuenta con rotulación que oriente y eduque, tanto a clientes como a empleados.

Queda IGUAL.

Para todos los items de la dimensión ambiental:

- Son aplicables, todo esta regido por la forma en que se trabaje desde lo local.
- Implementación de fuentes de energía alternativa.
- Alternativas de manejo de residuos sólidos en el suelo.
- Evaluar los impactos ambientales de forma tangible (indicadores) y de acuerdo a estos se reorientan los planes de manejo ambiental.

2. ASPECTOS SOCIO CULTURAL

2.1 ACTIVIDADES SOCIO-CULTURALES

2.1.1 Se apoyan y divulgan actividades culturales, deportivas y recreativas de las comunidades vecinas.

Promover el conocimiento y divulgación de expresiones culturales, deportivas y recreativas de las comunidades vecinas.

Se apoyan y divulgan actividades socio cultural recreativa y deportiva.

2.1.2 Se fomenta la visita a empresas y comunidades locales, cuando éstas lo deseen.

2.2 CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO LOCAL

2.2.1 Se participa o se apoyan iniciativas de desarrollo de las comunidades aledañas. 2.2.2 Se utilizan los servicios de micro, pequeñas o medianas empresas locales, sobre todo aquellas de carácter sostenible.

Se utilizan los servicios de micro, pequeñas o medianas empresas locales, sobre todo aquella que contribuya a la sostenibilidad local.

2.2.3 Se favorece la capacitación y contratación de personal local.

2.2.4 Se favorece la contratación y capacitación de personal local para ocupar puestos de mando.

2.2.5 Se fomenta la fabricación y compra de artesanías y otros productos locales.

2.2.6 En casos de emergencias, se brinda apoyo a los pobladores locales.

Se agrega el 2.2.7.que promueva y apoye procesos de organización y gestión comunitaria para el desarrollo integral del área de influencia de la empresa.

2.3 RESCATE Y PROTECCIÓN - PATRIMONIO HISTÓRICO-CULTURAL.

2.3.1 La empresa adopta e implementa políticas específicas para la protección del patrimonio histórico y cultural de sitios visitados.

2.3.2 No se participa en la venta, tráfico o exhibición de artefactos arqueológicos, a menos que se cuente con los permisos respectivos (para el caso de la exhibición).

Se necesita una política clara del patrimonio científico. La comunidad tiene derecho al conocimiento que se extrae de su área, que se socialice de manera sencilla y accesible al igual que el material intelectual elaborado.

2.4 RESPETO A CULTURAS Y POBLACIONES LOCALES

2.4.1 La empresa adopta acciones concretas para promover el entendimiento de y respeto a las culturas y costumbres autóctonas.

2.4.2. La propiedad utilizada por la empresa y sus actividades se adquirió sin violar los derechos de la comunidad.

2.4.3 Se debe respetar el derecho de las comunidades locales a decir "no" al turismo. Versión 1.1. Julio, 2004 11

2.4.4 Las actividades de la empresa no atentan contra, ni impiden el acceso a, los sitios sagrados o de patrimonio cultural.

2.4.5 La operación de la empresa no atenta contra la prestación de los servicios básicos a las comunidades vecinas.

2.4.6 La empresa adopta y da a conocer políticas en contra de la explotación sexual comercial, sobre todo de niños, niñas y adolescentes.

Las empresas de turismo adoptan acciones concretas para promover el entendimiento y respeto a las culturas y costumbres autóctonas.

Se debe respetar el derecho de las comunidades a decir NO al turismo.

No se debe atentar contra la prestación de servicios básicos de la comunidad.

Políticas claras en contra la explotación sexual comercial sobre todo de niños y adolescentes.

3. ASPECTOS ECONÓMICOS

3.1 POLÍTICAS Y PLANIFICACIÓN

3.1.1 La empresa cuenta con una política de sostenibilidad que abarca aspectos ambientales, socioculturales y de calidad de servicio.

3.1.2 La política ambiental de la empresa se da a conocer a clientes, empleados y propietarios.

3.1.3 La empresa identifica sus principales impactos ambientales negativos y adopta medidas para su prevención o mitigación.

3.1.4 La empresa no adopta ni apoya ningún tipo de discriminación social, sexual o racial.

- 3.1.5 Se fomenta la práctica de actividades recreativas de bajo impacto.**
- 3.1.6 La empresa cuenta con un código de ética para sus clientes y empleados**

Los criterios no guardan relación con los aspectos económicos.

Algunas normas o criterios no se cumplen, porque generan costos y en algunos casos altos.

Las políticas y planeación deben ser más específicas ya que Colombia por su diversidad ambiental y socio cultural deben tener normatividades diferentes.

3.2 ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN

3.2.1 Preferiblemente, los propietarios y gerentes pertenecen a, o residen en, la comunidad local.

3.2.2 Se dan remuneraciones justas a todos los trabajadores.

3.2.3 Se favorecen las contrataciones permanentes en vez de temporales.

3.2.4 Existen programas y mecanismos que favorecen procesos participativos en el manejo y operación de la empresa.

3.2.5 Existen mecanismos y procedimientos claramente establecidos para reservaciones, contabilidad, mercadeo y administración, así como para la calidad.

Se aplican en un mediano porcentaje ya que no existen espacios de participación por falta de recursos.

3.3 LEYES Y REGULACIONES

3.3.1 La empresa cumple con la legislación laboral (nacional e internacional) y las garantías sociales.

3.3.2 La empresa cumple con las leyes, normas, regulaciones, etc. para la protección de flora y fauna, calidad del agua, aire, aprovechamiento de tierras, etc.

3.3.3 La empresa cumple con las leyes, normas, regulaciones, etc. para la protección del patrimonio histórico y cultural.

No se cumplen por desconocimiento.

No hay valoración del patrimonio.

3.4 CALIDAD

3.4.1 Independientemente de su categoría, la empresa mantiene sus instalaciones en un perfecto estado de mantenimiento y aseo.

3.4.2 El tamaño de los grupos es apropiado y respeta las regulaciones de los sitios de visita.

3.4.3 Existe un programa de mantenimiento preventivo para todos las instalaciones, vehículos y equipos .

3.4.4 La empresa adopta las medidas necesarias para garantizar la calidad de sus productos y servicios.

No aplica porque es indispensable la calidad de vida de la comunidad y reflejarse en la calidad de la prestación de servicios.

3.5 COMUNICACIÓN Y MERCADEO

3.5.1 Se brinda información clara, completa y veraz sobre las condiciones de los productos y servicios que la empresa ofrece.

3.5.2 El material promocional de la empresa es veraz y no ofrece más de lo que el cliente razonablemente puede esperar.

3.5.3 Se brinda al cliente información sobre la historia, la cultura y el ambiente natural del sitio.

3.6 CAPACITACIÓN AL PERSONAL

3.6.1 Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre los aspectos ambientales de la empresa.

3.6.2 Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre los aspectos culturales del entorno de la empresa.

3.6.3 Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre el sistema de calidad de la empresa, así como sobre aspectos operativos.

3.6.4 Existen políticas y se implementan acciones concretas para la capacitación del personal sobre atención de emergencias.

No aplica por mal manejo de información para vender los destinos.

3.7 DISEÑO Y CONSTRUCCIÓN

3.7.1 Diseño constructivo respetuoso del paisaje y de escala apropiada.

Criterio fundamental para cualquier tipo de proyecto. Factible de realizar en todas las escalas.

3.7.2 Dentro de la medida de lo posible, las facilidades y actividades turísticas brindan facilidades para personas con discapacidad física o mental.

No se ha realizado, el país debe hacer un gran esfuerzo en este sentido, (se debe partir de cero)

3.7.3 Uso de técnicas y materiales constructivos autóctonos, siempre y cuando no degraden el medio ambiente, ni el patrimonio histórico-cultural.

Se debe garantizar en la fase de planificación para las infraestructuras no atenten ni degraden el medio ambiente y el patrimonio histórico –cultural (Ley General de la cultura)

3.7.4 Uso de elementos decorativos autóctonos siempre y cuando su producción no degrade el medio ambiente ni el patrimonio histórico-cultural.

Se puede integrar al anterior punto.

3.7.5 Utilización de técnicas y materiales constructivos amigables con el ambiente.

Igual anterior. Constructivos, decorativos y técnicas.

3.7.6. El diseño de los senderos respeta el ambiente.

Antecedidos de estudios previos. Ejemplo: Capacidad de carga, grado de dificultad...)

3.8 SALUBRIDAD Y SEGURIDAD

3.8.1 La empresa brinda las condiciones de salubridad y seguridad necesarias para sus empleados, huéspedes y vecinos.

El turismo sostenible se asocia a los escenarios de planificación territorial, donde articulen infraestructura de servicios públicos y salud.

3.8.2 La empresa adopta todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los clientes, durante la realización de actividades turísticas y recreativas.

Asociado a las empresas prestadoras de servicios .

3.8.3 La empresa cuenta con un plan de contingencia para emergencias ambientales.

Siempre y cuando se articule a una estrategia regional (Ministerio, CAR's, municipios).

3.8.4 La empresa cuenta con un plan de contingencia para emergencias contra la salud y seguridad.

Se puede cumplir en un nivel básico informativo y preventivo.

3.8.5 La empresa brinda información a los visitantes respecto a las medidas de seguridad que debe adoptar durante su estadía en el sitio.

De acuerdo.

3.8.6 La empresa colabora con los programas de seguridad comunitaria, cuando éstos existen, o favorece su creación.

Se deben establecer cuales son los límites de colaboración.

3.8.7 La empresa cuenta con pólizas de seguro y otros instrumentos para proteger a sus clientes y empleados.

A una escala local y de pequeña empresa no se podría cumplir

3.8.8 Existe rotulación apropiada para advertir sobre riesgos y peligros.

Se puede articular al punto 3.8.5

3.8.9 El agua empleada para consumo humano, incluyendo hielo, es demostrablemente potable.

Se debe implementar un sistema de monitoreo.

3.8.10 Las aguas recreativas de playas y ríos son seguras para el bañista (por ejemplo, certificadas por Bandera Azul)

De acuerdo.

3.8.11 Las aguas de piscinas están debidamente tratadas o demostrablemente saludables.

De acuerdo.

3.8.12 Almacenaje adecuado de alimentos y suministros para evitar la presencia de organismos nocivos para la salud o el ambiente.

Se debe establecer medidas de salubridad básicas que varíen en cada región.

3.8.13 El control de insectos y roedores es biológico o ambientalmente amigable.

3.9 SUMINISTROS Y PROVEEDORES

3.9.1 Las relaciones comerciales de la empresa se conducen de forma ética.

3.9.2 La empresa tiene un política de dar preferencia a proveedores certificados o que emplean buenas prácticas ambientales y sociales.

3.9.3 Siempre que sea posible, se adquieren suministros amigables con el ambiente; como papel reciclado o no tradicional, alimentos orgánicos, madera certificada, etc.

3.10 MONITOREO Y ACCIONES CORRECTIVAS

3.10.1 Existe un programa o plan de registros para la identificación y monitoreo de impactos ambientales generados por la operación de la empresa.

3.10.2 La empresa cuenta con un mecanismo para recibir evaluaciones, quejas y comentarios de los clientes; mantiene un registro de ellos y de las acciones correctivas.