

BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD PARA TURISMO DE NATURALEZA

GUÍAS



El progreso
es de todos

Mincomercio



**Colombia
Productiva**

PRODUCTIVIDAD · CALIDAD · VALOR AGREGADO



OpEPA



Colombia Productiva

PRODUCTIVIDAD • CALIDAD • VALOR AGREGADO

Somos su aliado para producir más,
con mejor calidad y mayor valor agregado.



El progreso
es de todos

Mincomercio

SOCIALIZACIÓN DE LAS GUÍAS DE BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS EN NATURALEZA - 2020

AGENDA

PRESENTACIÓN Y BIENVENIDA	Presentación de los objetivos de la socialización y bienvenida por parte de las instituciones líderes del Convenio
LAS PRÁCTICAS EN LA COTIDIANIDAD	Ejercicio práctico para introducir el webinar , tomando como referencia elementos cotidianos alrededor de las prácticas y los hábitos según los participantes
REFLEXIONANDO SOBRE LAS BUENAS PRÁCTICAS	Actividad participativa , donde los asistentes relacionan el concepto de buena práctica a su ejercicio como prestadores de servicios turísticos.
LAS GUÍAS COMO HERRAMIENTA ORIENTADORA PARA LA APLICACIÓN	Presentación de la guía de Buenas Practicas en sostenibilidad reconociendo la estrcutura y sus compoentes
CASOS EXITOSOS	Invitado especial , el cual a través de su experiencia socializará las practias más relevantes implemementadas en su ejercicio como prestador de servicios turisticos.
CIERRE	Cierre y despedida

ESTRUCTURA - GUÍAS BP EN SOSTENIBILIDAD PARA PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS EN NATURALEZA

PROPÓSITO

Herramienta que permita **adoptar prácticas de gestión** sostenible y orientar **la prestación** de servicios turísticos, con prácticas **sencillas y efectivas** que generen mayor **productividad y competitividad**.

MARCO

Enfocado a prestadores del servicios de **Turismo de Naturaleza**

PRESTADORES

Guía BP para prestadores de servicios en turismo de naturaleza (General) -

Alojamiento y servicios de hospedaje -
Restaurantes o establecimientos de gastronomía -
Agencias de viajes y turismo, agencias VTs y operadoras de turismo -
Guías de turismo -
Transporte -

4 Criterios del Consejo Global del Turismo sostenible



GESTIÓN

Gestión empresarial y administrativa,



AMBIENTAL

Beneficios para el ambiente y minimización de impactos negativos



CULTURAL

Beneficios, protección y mantenimiento del patrimonio cultural



SOCIAL Y ECONÓMICO

Beneficios sociales y económicos para la comunidad

Momentos según la prestación del servicio turístico

1. PLANEACIÓN
2. PRESTACIÓN
3. CONTROL



GUÍAS DE TURISMO

INTRODUCCIÓN

CÓMO USAR ESTA GUÍA

CAPÍTULO 1 CONCEPTOS GENERALES

- 1.1. Turismo Sostenible
- 1.2 Turismo Comunitario
- 1.3 Negocios Verdes
- 1.4 Turismo de Naturaleza
- 1.5 Productos complementarios al Turismo de Naturaleza
- 1.6. Prestadores de Servicios Turísticos de Naturaleza

CAPÍTULO 2: BUENAS PRÁCTICAS



CAPÍTULO 3 HERRAMIENTAS & RECURSOS

- 3.1 Certificación
- 3.2 Casos Exitosos
- 3.3 Recursos en la Web

DOCUMENTOS DE CONSULTA & REFERENCIA

Bioseguridad y enfermedades infectocontagiosas

Temáticas

1

Preparación de actividades

Pasos sistémicos **antes de la actividad** de Guianza

2

Prestación del servicio

Actividades que garantizan la **buena realización** del servicio y que **aseguran la calidad**.

3

Control del servicio

Método para **verificar y evaluar el desarrollo** de la actividad

BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD PARA TURISMO DE NATURALEZA GUÍAS



El progreso
es de todos

Mincomercio

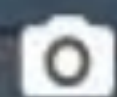


**Colombia
Productiva**

PRODUCTIVIDAD - CALIDAD - VALOR AGREGADO



1 | CONCEPTOS GENERALES

 **Laguna del Silencio, Macarena**
Carlos Rosero



TURISMO SOSTENIBLE

Es aquel en el que el patrimonio natural y cultural, además de ser la base del desarrollo de la actividad y la razón por la cual el turista realiza su viaje, deben ser, en sí mismos, objetos por conservar y proteger, no sólo para que la actividad se mantenga, sino también para garantizar su conservación en el tiempo y permitirle a una sociedad que su descendencia pueda disfrutar de los mismos beneficios naturales, culturales y económicos. Por eso su propósito es promover el manejo de todos los recursos mientras se mantienen las bases culturales y la diversidad biológica y ecológica de los sistemas que sustentan la vida.

La **Política de Turismo Sostenible en Colombia**, por su parte, también busca proporcionar una orientación estratégica a largo plazo del sector, articulando el crecimiento económico y sociocultural con la protección de los ecosistemas estratégicos y el capital natural que hacen parte de los atractivos turísticos y de las fuentes de ingreso que sustentan el desarrollo del país. En este sentido, la sostenibilidad se considera un pilar central y un factor de impulso turístico y de competitividad a nivel global: es necesaria para desarrollar, consolidar y posicionar el sector, haciendo frente al reto de controlar, mitigar y compensar la huella ambiental que generan las actividades.

La política, entonces, aborda y sustenta el fortalecimiento y la operación del turismo sostenible sobre los siguientes temas centrales:

- Fortalecimiento de la gobernanza.
- Información para el desarrollo de la actividad.
- Gestión eficiente de la energía.
- Ahorro y uso racional del agua.
- Manejo responsable de los residuos sólidos.
- Tratamiento de las aguas residuales.
- Mitigación de la contribución del turismo al cambio climático.
- Protección de la biodiversidad y los ecosistemas.
- Fomento de una demanda responsable.

Estos puntos deben entenderse como parte de un proceso continuo, que implica la interacción de cuatro líneas estratégicas: la operación planificada, la gestión de los destinos desde la planificación y la gobernanza, los comportamientos sostenibles de los turistas, y la apropiación y participación de las comunidades locales.

TURISMO COMUNITARIO

Se desarrolla en zonas rurales o urbanas y posibilita la oferta de servicios turísticos involucrando a la comunidad local de manera organizada en los diferentes eslabones de la cadena productiva del turismo de un territorio (Viceministerio de Turismo, 2012). Este concepto pone especial énfasis en la vinculación de los aspectos sociales y ambientales de una zona y refuerza la importancia de la articulación y el empoderamiento de las comunidades (OMT, 2019), abriendo la oportunidad para el acceso a incentivos y el beneficio de la población en general a través de acciones como el financiamiento de infraestructura local o el apoyo a procesos de emprendimientos participativos que generan empleo e ingresos, y para la consolidación de una oferta de productos de diversa índole que permita la autonomía territorial (Ley 2068 de 2020, artículo 17).



Camino Real
Rafael Serrano Esguerra

NEGOCIOS VERDES

El turismo de naturaleza se ha convertido en una alternativa económica para los habitantes de muchas regiones del país, dado que cumple con todos los criterios requeridos para considerarlo un negocio verde, entendido como “Aquellas actividades económicas en las que se ofrecen bienes o servicios que generan impactos ambientales positivos y que, además, incorporan buenas prácticas ambientales, sociales y económicas, con enfoque de ciclo de vida, contribuyendo a la conservación del ambiente como capital natural que soporta el desarrollo del territorio” (Ministerio de Ambiente, 2014, p.53). En este contexto, el ecoturismo se enmarca dentro de la modalidad de turismo de naturaleza, como uno de los principales productos en la categoría de negocios verdes.

El Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible establece, en el Plan Nacional de Negocios Verdes (2014), 12 criterios que orientan los principios fundamentales para consolidar un negocio verde:

- Viabilidad económica.
- Impacto ambiental positivo: bajo estrategias de conservación, investigación, monitoreo e interpretación.
- Enfoque de ciclo de vida: contempla alianzas con proveedores,

diseño de producto, capacidad de carga y guías certificados.

- Vida útil: establece el mantenimiento de instalaciones y un plan de inversiones.
- No uso de materiales peligrosos.
- Reciclabilidad de materiales.
- Uso eficiente y sostenible de los recursos.
- Responsabilidad social al interior de la empresa.
- Responsabilidad social y ambiental en cadena de valor.
- Responsabilidad social y ambiental al exterior de la empresa.
- Comunicación de atributos sociales y ambientales.
- Esquemas, programas y reconocimientos ambientales o sociales.

Estos criterios encuentran una aproximación y se vinculan, desde su concepción, con las buenas prácticas sostenibles asociadas al turismo de naturaleza planteadas en la presente guía.

TURISMO DE NATURALEZA

Como lo ha establecido el gobierno nacional en el **Plan Sectorial de Turismo 2018-2022, “Turismo: El propósito que nos une”**, uno de los objetivos para este periodo es mejorar la competitividad de Colombia como destino turístico, partiendo de estrategias que fortalezcan la productividad, el posicionamiento nacional e internacional, la corresponsabilidad entre actores y la generación de valor, dentro de una ruta orientada por las siguientes estrategias:

- Generación de condiciones institucionales para el impulso al sector turismo.
- Gestión integral de destinos y fortalecimiento de la oferta turística del país.
- Más inversión, mejor infraestructura y conectividad para el turismo.
- Innovación y desarrollo empresarial en el sector turismo.
- Fortalecimiento del capital humano para la competitividad del turismo.
- Promoción de un turismo transformador, incluyente y con equidad.

La **Política Nacional de Turismo de Naturaleza**, define este tipo de turismo como aquella actividad económica “cuya oferta de productos y servicios se desarrolla en torno a un atractivo natural y que se rige por principios de sostenibilidad” (Política Nacional de Turismo de Naturaleza, 2012, p.12).

De esta manera, el **turismo de naturaleza** enmarca todos aquellos subproductos turísticos que se desarrollan en áreas naturales y se puede dividir en tres subcategorías:

ECOTURISMO

Es el turismo especializado y dirigido que se desarrolla en áreas con un atractivo natural especial y se enmarca dentro de los parámetros del desarrollo humano sostenible, siendo la motivación esencial del visitante observar, aprender, descubrir, experimentar y apreciar la diversidad biológica y cultural, con una actitud responsable frente al ecosistema y el bienestar de la comunidad local.

PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS AL TURISMO DE NATURALEZA

También quedan enmarcadas como productos complementarios al turismo de naturaleza aquellas otras actividades turísticas que se desarrollan en escenarios naturales pero que por reglamentación pertenecen a otras tipologías o clasificaciones del turismo, tales como:

- **Turismo cultural:** promueve el conocimiento de culturas vivas o del pasado, en las que se encuentran bienes, manifestaciones o intangibles que expresan una identidad y memoria para un grupo o colectivo humano. En esta práctica turística, la motivación esencial del visitante es aprender, descubrir, experimentar y consumir los atractivos y productos culturales, materiales e inmateriales de un destino turístico (OMT, 2020).
- **Turismo científico:** promueve experiencias de profundización en conocimientos con valor para la ciencia. Estas experiencias requieren el apoyo de científicos o personal especializado, como guías entrenados para lograr el objetivo de conocimiento. Por su parte, el **turismo científico de naturaleza** se basa en la gestión del conocimiento que promueven la conservación y el uso sostenible de la biodiversidad y la participación activa de la comunidad local, permitiendo el descubrimiento del territorio, los modos de vida y el capital natural y social. Además, integra la investigación participativa para identificar, generar, acumular, salvar, recuperar y distribuir conocimiento tradicional y académico sobre la biodiversidad en el territorio (Antonio dos Anjos et al., 2011).
- **Turismo de bienestar:** promueve las actividades relajantes, pasivas y deportivas en medio de ecosistemas conservados, con el fin de obtener condiciones de paz, tranquilidad y reparación que contribuyan a la curación, mejora estética, bienestar y prevención de enfermedades.
- **Turismo deportivo:** Actividad turística en la que el principal motivo consiste en presenciar o participar de un evento deportivo o practicar una disciplina deportiva en escenarios al aire libre o encubierto, bien sea dentro de espacios urbanos y acondicionados especialmente para tal efecto, o dentro de espacios naturales en aire, tierra o agua, según sus modalidades (Ley 2068 de 2020, artículo 3).

PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DE NATURALEZA

Los prestadores de servicios turísticos de naturaleza son todas aquellas personas naturales o jurídicas que habitualmente proporcionan, intermedian o contratan directa o indirectamente con el turista la prestación de bienes y servicios turísticos dentro de un área con atractivo natural especial, que se encuentran inscritos en el Registro Nacional de Turismo y que cumplen con los requisitos de sostenibilidad del destino.

A continuación se definen algunos de los principales prestadores de servicios turísticos que operan en los diferentes destinos naturales del territorio colombiano de acuerdo a la reglamentación nacional:

- **Alojamiento y servicios de hospedaje:** es el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación, y servicios básicos o complementarios, o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje.
- **Transporte:** es aquel servicio de alquiler de vehículos, con o

sin conductor, desarrollado como parte de la actividad turística que opere utilizando sistemas y combustibles del menor impacto ambiental posible (sonoro, atmosférico y terrestre), de conformidad con las normas que regulen la materia, y que se presta bajo la responsabilidad de una empresa legalmente constituida para tales fines y debidamente habilitada en esta modalidad.

- **Restaurantes o establecimientos de gastronomía:** se entiende por establecimientos gastronómicos, bares y similares, aquellos establecimientos comerciales, en cabeza de una persona natural o jurídica, cuya actividad económica está relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, pueden prestar otros servicios complementarios.
- **Agencias de viajes y turismo (vts, operadoras y mayoristas):** son las empresas comerciales constituidas por personas naturales o jurídicas inscritas en el Registro

Nacional de Turismo, y que, debidamente autorizadas, se dedican profesionalmente al ejercicio de actividades turísticas dirigidas a la prestación de servicios, directamente o como intermediarios entre los viajeros y proveedores de los servicios (Ley 300 de 1996 o Ley General de Turismo). Dentro de las agencias de viajes tenemos a las agencias de viajes y turismo propiamente dichas, que se dedican profesionalmente a vender, operar y organizar planes turísticos; a las agencias de viajes operadoras, que se dedican profesionalmente a operar planes turísticos, y a las agencias mayoristas, que se dedican profesionalmente a programar y organizar planes turísticos (Mincit, Decreto 502 de 1997).

- **Guías de turismo:** son las personas naturales, nacionales o extranjeras, que prestan servicios en guionaje turístico, cuyas funciones son orientar, conducir, instruir y asistir al turista, viajero o pasajero durante la ejecución del servicio contratado.

Para efecto de las dinámicas actuales en cuanto a la comercialización y oferta al público de la actividad turística, es importante contar con las siguientes definiciones:

- **Plataforma electrónica de servicios turísticos:** es aquella que permite a los turistas buscar y encontrar un servicio turístico en su destino de viaje, contactarse con el prestador, reservar y/o pagar por el servicio. Intermedia entre el turista y el prestador de servicios y cobra una comisión, remuneración o tarifa de uso al prestador o al turista, o a ambos (Ley 2068 de 2020, artículo 3).
- **Operador de plataforma electrónica o digital de servicios turísticos:** es una persona natural o jurídica que administra, opera o representa una plataforma electrónica o digital de servicios turísticos (Ley 2068 de 2020, artículo 3).

Los prestadores de servicios en turismo de naturaleza son responsables de que tanto clientes como proveedores cumplan las normas de operación locales y de que el personal con el que trabajan esté debidamente capacitado y autorizado para desarrollar las funciones a su cargo, según la legislación vigente. Igualmente, deben velar por que los turistas conozcan los principios fundamentales que rigen la actividad turística y las normas del lugar visitado.

2 | BUENAS PRÁCTICAS

 Valle del Cocora
Rafael Serrano Esguerra



LOS GUÍAS DE TURISMO Y LAS BUENAS PRÁCTICAS

El desarrollo de la actividad de guianza en Colombia se remonta de manera institucional a mediados del siglo XX, cuando, mediante el artículo 7 del decreto legislativo 2345 de 1956, se estableció la definición para esta labor: “toda persona que quiera ocuparse de prestar el servicio de guía o cicerone, llenará los siguientes requisitos ante la división nacional de turismo”.

Así, ante esta institución nació la actividad en el país, y posteriormente, en la Corporación Nacional de Turismo, se establecieron los primeros lineamientos para el servicio de guianza y las primeras tarjetas profesionales para guías de turismo. En esa dirección, la corporación desarrolló los procesos para reconocer y acreditar a los profesionales que se desempeñaban en el país en labores de guianza turística en los diferentes lugares con mayor reconocimiento y atractivos turísticos.

Con la consolidación del sector turístico a través de la Ley 300 de 1996, la institucionalidad del turismo ganó en preponderancia económica y reconocimiento. En este sentido, el turismo se manejó por un periodo de ocho años en el Ministerio de Desarrollo Económico.

Posteriormente, y dándole mayor coherencia y pertinencia al área turística, las dependencias se ubicaron en el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a manera de Dirección de Turismo, circunstancia que se mantuvo hasta el 2004. Para este año, debido a la importancia del sector, la Dirección de Turismo se transformó en Viceministerio de Turismo, que permanece hasta hoy.



FORMALIZACIÓN

Se reconoce al guía de turismo como la persona inscrita en el Registro Nacional de Turismo, previa obtención de la tarjeta como guía de turismo otorgada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

26

La ley 2068 de 2020 estableció que para obtener la tarjeta se deberá acreditar nivel de competencias mediante la presentación de un título de formación de educación superior del nivel tecnológico en el área de Guionaje Turístico, o de conformidad con las condiciones y mecanismos que establezca el Sistema Nacional de Cualificaciones (SNC) de que trata el artículo 194 de la Ley 1955 de 2019, con especial énfasis en el reconocimiento de aprendizajes para la certificación de competencias y el subsistema de aseguramiento de la calidad de la educación y la formación, o mediante otros certificados reconocidos por el Ministerio de Educación Nacional conforme a la normativa vigente.

También podrá ser reconocido como guía de turismo quien ostente un título profesional en las áreas afines del conocimiento determinadas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y haya aprobado el curso de homologación que el SENA diseñe para tal fin.

El Estado, por intermedio del SENA o una institución de educación superior reconocida por el Gobierno nacional, promoverá el desarrollo de competencias en bilingüismo y lengua de señas, a fin de generar condiciones de inclusión de la población con discapacidad, para proporcionar herramientas que permitan el acceso en condiciones de igualdad y equidad a la oferta laboral y empresarial del sector turístico.

El Registro Nacional de Turismo será el documento único y legal para identificar al guía de turismo y contendrá el número de tarjeta. El Registro Nacional de Turismo permitirá identificar, proteger, autorizar y controlar la actividad del guía como garantía de protección al turista.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo reglamentará la actividad de los guías de turismo y sus niveles de competencias.

LA PREPARACIÓN DE LA ACTIVIDAD

Este momento de la actividad para los guías de turismo comienza desde los primeros pasos que se dan en la actividad cuando se aborda el proceso de capacitación inicial de los guías.

Un buen guía, como en cualquier otra actividad, comienza a diferenciarse en términos de la buena formación e información que ha adquirido; este es un proceso continuo que ningún guía debe dejar de lado: la capacitación continua.

Como lo establece su definición, preparar es disponer o elaborar algo para alcanzar un fin, “principios generales para planear y organizar las actividades y elementos necesarios para la guianza”. De igual manera, la preparación “proporciona las reglas que han de seguirse para

organizar, operar equipos y elementos necesarios para la prestación del servicio”. En resumen, se trata de todos los pasos sistémicos y organizados que los guías deben concebir antes de la realización de un tour o actividad de guianza. En este sentido, lo que quedó determinado en la normativa colombiana al exigir la elaboración de planes de acción y contingencia ha sido fundamental para la organización mental y conceptual para los guías, un factor de gran utilidad para hacer las cosas bien.



1. Elabore un plan de acción: Antes de los recorridos turísticos, conozca y recorra las rutas elegidas y haga un guion para interpretarlas. Consiga siempre toda la información disponible sobre el sitio específico y trate de identificarse con la zona antes del recorrido.



2. Respalde el plan de acción con un plan de contingencias, donde se encuentren los protocolos de primeros auxilios para la atención de incidentes, accidentes, intoxicaciones y enfermedades infectocontagiosas, y para el manejo de situaciones inesperadas de cualquier tipo (clima, transportes, etc.). Infórmese acerca de los centros de salud cercanos, las autoridades civiles y las condiciones generales de la zona que va a visitar y, de acuerdo con las características del grupo, establezca protocolos de emergencia y evacuación.



3. Prepare una lista de los recursos y equipos requeridos para la actividad. Preste principal atención a botiquines y material de seguridad en perfecto estado para casos de emergencia.



4. Verifique que se cuenta con los permisos y autorizaciones para acceder a destinos que se encuentran en propiedades privadas o públicas. Consulte sobre las regulaciones ambientales vigentes e infórmese de sobre los atractivos turísticos, actividades, servicios ofrecidos, reglamentos y recomendaciones para la visita al lugar, en especial cuando se trate de monumentos arqueológicos, áreas naturales protegidas o parques nacionales naturales. En este último caso, pregunte al comienzo de cada visita si existen nuevas disposiciones de control, en especial sobre fauna silvestre.



5. Manténgase informado sobre los materiales y las propiedades físicas y químicas de los productos que utiliza en sus actividades.





6. Cuente con una estrategia clara para minimizar la compra de provisiones e insumos. Evite el uso de productos que dejan cantidades innecesarias de residuos. Por ejemplo, compre productos con poco embalaje, elija productos a granel o cómprelos en mayores cantidades o especialmente diseñados para usos institucionales. Siempre que los estándares de calidad del servicio no se perjudiquen, evite el uso de pequeñas porciones.



7. Identifique las relaciones positivas de la población local con el ambiente y foméntelas articulándolas de alguna forma con el producto turístico. Promueva dentro de su producto turístico las acciones ambientales positivas de la comunidad local.



8. Vista profesionalmente, use ropa adecuada al área donde se desempeñará y porte visiblemente la debida identificación que lo vincula profesionalmente con un prestador de servicios turísticos legalmente constituido.



9. Defina responsabilidades específicas y diferenciadas dentro de su equipo de trabajo. Nombre un responsable de sostenibilidad en el desarrollo de la actividad.



10. En el desarrollo de los programas y tours vincule a los intérpretes, baquianos y especialistas a nivel local que sin ser guías generan diferencia en el producto y dan valor agregado a la actividad.



11. Prohíba explícitamente y prevenga, a través de programas de capacitación y campañas, la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes. Informe a sus proveedores y clientes sobre su compromiso y denuncie sobre situaciones de riesgo o lugares sospechosos y/o conocidos como puntos de explotación. Exija documentación de los niños y prueba a los padres o tutores al usar el servicio. No utilice piezas de comunicación que expongan a los niños y niñas como atracciones turísticas.



3 | HERRAMIENTAS Y RECURSOS

Caño sabana,
San Jose del Guaviare
Rafael Serrano Esguerra



CERTIFICACIÓN

¿QUÉ ES Y POR QUÉ ES IMPORTANTE LA CERTIFICACIÓN?

La certificación es un trabajo voluntario en el cual las agencias de viajes pueden garantizar al público general que los procesos, productos o servicios de los prestadores de servicios turísticos cumplen con estándares nacionales o internacionales en temas como calidad, sostenibilidad y bioseguridad, lo cual promueve el fortalecimiento y el desarrollo de la imagen, el desempeño, la productividad, la competitividad y la rentabilidad, porque:

- Optimiza el grado de credibilidad y confianza de los clientes y proveedores.
- Mejora el posicionamiento de la empresa en el mercado.
- Ayuda a diferenciarse del resto de empresas.
- Permite acceder a nuevos mercados.
- Permite medir los procesos para mejorarlos o corregirlos.
- Motiva a mejorar el desempeño cada día.
- Ayuda a reducir los costos mejorando los niveles de eficiencia.
- Aumenta el valor comercial de la empresa a través de su *know-how* y *goodwill*.
- Es un proceso formativo para todos los integrantes de una empresa.
- Ayuda a proteger el ambiente, la cultura, la sociedad y la economía del destino y la sostenibilidad propia.
- La certificación se da por un periodo determinado con opción de renovación, siempre y cuando se cumplan los criterios establecidos por el dueño del esquema de certificación.

TIPOS DE CERTIFICACIÓN

A la hora de decidir certificarse es importante identificar los tipos de certificación que existen tanto a nivel nacional como a nivel internacional, ya que esto facilita elegir qué se va a certificar, bien sea los procesos, productos o servicios, o decidir el desempeño y alcance que se pretende tener. Existen cuatro tipos de certificación:

- **Certificación del sistema de gestión.** Asegura que el funcionamiento de la empresa para la prestación de los servicios se enmarca en planear, hacer, controlar y actuar, mejorando los aspectos que influyen en la satisfacción del cliente y el logro de los resultados deseados.
- **Certificación de procesos.** Asegura el establecimiento de un sistema que documenta y permite el análisis para la mejora continua de la calidad o el rendimiento de la empresa.
- **Certificación de productos o servicios.** Asegura que lo que se está ofreciendo cuenta con

un buen nivel de calidad y de responsabilidad con la sociedad, la cultura, el ambiente y la economía.

- **Certificación del desempeño.** Cuenta con unos criterios base a partir de los cuales se mide la manera como se han venido cumpliendo los avances y el progreso, lo cual permite hacer comparaciones de una empresa a otra y saber cuál realiza una mejor gestión a nivel social, cultural, ambiental y económico.

De igual forma, se debe tener en cuenta que estos tipos de certificación tienen dos formas de calificación: por aprobación/reprobación o por niveles, en función del número de criterios cumplidos. En este caso, la certificación puede ocupar un nivel bajo, medio o alto.

Adicionalmente, hay que tener en cuenta que para las empresas con buen desempeño existen las ecoetiquetas, que son premios otorgados cuando no sólo cumplen con los requisitos exigidos por la certificación, sino que superan los estándares. Estas ecoetiquetas son un reconocimiento adicional a su buen desempeño.

CÓMO ELEGIR UN PROGRAMA DE CERTIFICACIÓN

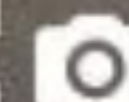
Para elegir un programa de certificación es fundamental conocer las empresas certificadoras acreditadas a nivel nacional e internacional, el tipo de certificación que ofrecen y los criterios o estándares sobre los cuales basan sus certificaciones, pues hay una gran variedad de empresas y criterios (tenga en cuenta que certificación no es lo mismo que acreditación: una empresa tiene que estar acreditada para prestar servicios de certificación a otras empresas cuando se trata de estándares oficiales de un país).

Adicionalmente, es importante prestar atención a los valores agregados que otorga el programa de certificación elegido para que ayuden a destacar y obtener reconocimiento en el mercado.

La certificación se da por un periodo determinado con opción de renovación, siempre y cuando se cumpla con los criterios establecidos por la certificadora correspondiente.



Camino Real
Rafael Serrano Esguerra



CERTIFICACIÓN EN COLOMBIA

La organización que controla y acredita a las empresas que prestan servicios de certificación en Colombia es el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), y su labor se basa en los criterios de evaluación o directrices de sostenibilidad que se encuentran establecidos en las normas técnicas sectoriales (NTS) o colombianas (NTC). Las normas son elaboradas por el Organismo Nacional de Normalización (Icontec) y las Unidades Sectoriales de Normalización del sector para alojamientos, restaurantes, guías de turismo, agencias de viajes, transporte, tiempo compartido y turismo sostenible. El ONAC actualiza periódicamente el listado de empresas certificadoras acreditadas, que puede consultarse en la página:

- <https://onac.org.co/directorio-de-acreditados>

Las normas son elaboradas por el Organismo Nacional de Normalización (Icontec) y consultadas con las entidades y gremios pertinentes a cada prestador para acordar los estándares que se convierten en requisito al momento de obtener una certificación. Para los guías de turismo aplican las siguientes normas técnicas sectoriales:

- NTS-GT 005. Guías de turismo norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos ecoturísticos. 2003.

- NTS-GT 008. Guías de turismo norma de competencia laboral. Recorridos guiados en museos. 2004.
- NTS-GT 009. Guías de turismo. Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos de alta montaña. 2004.
- NTS-GT 010. Guías de turismo norma de competencia laboral. Prestación del servicio de guianza de acuerdo con lo requerido por el pasajero de cruceros, sujeto a un itinerario de llegada y salida del barco. 2010.
- NTS-GT 011. Guías de turismo. Norma de competencia laboral. Conducción de grupos en recorridos de cabalgata. 2015.
- NTS-GT 012. Prestación del servicio de guianza turística. 2020.
- NTS-GT 013. Guías de turismo. Norma de competencia laboral. Conducción de la actividad de canyoning. 2017.

CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL

Internacionalmente, el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) establece, en los Criterios Globales de Turismo Sostenible, los lineamientos básicos para la certificación de la industria turística, bajo cuyos estándares los organismos de certificación (CB) reconocidos por el GSTC certifican a los prestadores de servicios turísticos de alojamiento, agencias operadoras y destinos turísticos.

Las empresas acreditadas para certificar bajo los estándares del GSTC se pueden consultar en:

<https://www.gstccouncil.org/certificacion/organismosdecertificacion-acreditados/?lang=es>

Además de las empresas certificadoras que hacen parte del GSTC, existen otras con gran reconocimiento internacional en este tipo de procesos dirigidos a operadores turísticos, como EarthCheck, Travelife, Rainforest Alliance, y TourCert.

¿CÓMO FINANCIAR LA CERTIFICACIÓN?

Uno de los principales obstáculos para obtener una certificación es la falta de capital, no sólo por el valor de la membresía sino por los costos de implementación y la necesidad que tiene la empresa a certificarse de disponer del recurso humano necesario. Por eso, es importante conocer qué medios de financiación existen y cómo obtenerlos.

Existen diferentes escenarios para financiar la certificación:

- **Donaciones:** el gobierno, las agremiaciones y las ONG, entre otros, suelen financiar estos proyectos de manera parcial. Estas donaciones no se deben reembolsar, pero los donantes suelen pedir informes con el fin de verificar que el dinero haya sido bien invertido.
- **Préstamos:** es posible adquirir un préstamo bajo términos favorables para pequeñas y medianas empresas con plazos más largos y reducción en los montos por pronto pago. Esta puede ser una gran opción, a pesar de que es reembolsable.

■ ASONAVIS



Asociación de guías que opera en La Macarena, municipio ubicado en el departamento del Meta. Inició su operación formal en el 2018, sin embargo sus integrantes se han venido formando y apoyan el desarrollo del ecoturismo desde el 2009 en Caño Cristales, un famoso río que cambia de color según la temporada del año debido a las características de sus plantas acuáticas.



www.cano-cristales.travel ASONAVIS

BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN



Cuenta con un grupo con tarjeta profesional y Registro Nacional de Turismo. Mantiene un proceso de formación continuo que le permite mejorar sus conocimientos y herramientas profesionales para prestar un buen servicio a partir de prácticas asociadas a la sostenibilidad del destino turístico. Entre sus temáticas formativas se encuentran la adquisición de herramientas en atención en primeros auxilios, interpretación del patrimonio, ecología, biología, aviturismo y atención al cliente.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES



Promueve la conservación y protección de los ecosistemas vinculados a Caño Cristales a través del manejo y la minimización de residuos. Además, ha implementado prácticas asociadas a la no utilización de botellas de plástico y empaques, y las iniciativas que apoya incluyen el reciclaje por aporte de los guías más jóvenes. También ha desarrollado acciones de formación con la comunidad para aumentar el grado de concientización sobre el valor natural y la importancia de la conservación de los ecosistemas.

BUENAS PRÁCTICAS SOCIO - ECONÓMICAS



Se articula a la cadena de valor del turismo con acuerdos para beneficiar de manera organizada y equitativa a los pobladores que ofrecen servicios complementarios, como alojamiento, alimentación y transporte. El diseño de los recorridos contempla visitas a zonas apartadas, lo que permite ampliar la diversidad de la oferta y beneficiar económicamente a la población campesina. Todos los guías que hacen parte de la asociación provienen del territorio, lo que permite generar oportunidades de trabajo y una permanencia digna de los jóvenes en el municipio.

BUENAS PRÁCTICAS CULTURALES



Al vincularse a la oferta local, los recorridos permiten el reconocimiento de las dinámicas cotidianas y las bases culturales de la población de esta zona del país. La asociación también refuerza actividades con acceso a servicios locales, como en el caso de los restaurantes, lo que permite acercar al turista a la gastronomía de la zona.

YARUMO BLANCO



Asociación comunitaria ubicada en la cuenca del río Otún, departamento de Risaralda. Construida bajo los principios del ecoturismo y los lineamientos del desarrollo sostenible, desde el 2009 presta servicios en educación ambiental, hospedaje, gastronomía y actividades de esparcimiento. Implementa una apuesta clave desde el turismo comunitario que propicia la permanencia digna de los jóvenes en el territorio. Su propósito incluye el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades con acciones que incluyen la reforestación, el mejoramiento de infraestructura vial y la educación ambiental. Además impulsa el desarrollo dentro de los espacios de planeación estratégica territorial a través de la construcción del plan de ordenación y manejo de la cuenca hidrográfica del río Otún. Fortalece las capacidades de otros prestadores desde el intercambio de conocimientos de las comunidades de La Guajira, Buenaventura y Chingaza. También hace parte de la Red Nacional de Aviturismo, la Red de Turismo de Naturaleza y la red de turismo comunitario TuriCom, que vincula a Ecuador, Perú y Colombia. Cuenta con la certificación Tourcert.



<https://yarumoblanco.co>

BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN



Cuenta con una política de sostenibilidad que previene, mitiga y controla los impactos socioculturales, ambientales y económicos. Desarrolla capacitaciones con los empleados para garantizar la prestación de servicios ecoturísticos sostenibles. Se ha vinculado a programas de formación en la Estrategia Nacional de Prevención de la Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes (ESCNNA) y ha implementado prácticas de detención en alertas tempranas. Al apoyar acciones territoriales, ha propiciado el cumplimiento de los derechos en la localidad.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES



Sus recorridos turísticos promueven la reflexión alrededor de la conservación de los ecosistemas y el uso sostenible de los recursos. Apoya algunos programas de Parques Nacionales Naturales enfocados al monitoreo de especies relevantes como el mono aullador, la pava caucana y la marteja. Junto a una ONG internacional, ha apoyado la conservación de aves migratorias y ha dinamizado el turismo científico. Impulsa un semillero comunitario de niños y jóvenes para permitir el relevo generacional. Con la empresa Aguas de Pereira, ha reforestado zonas afectadas por el pastoreo.

BUENAS PRÁCTICAS SOCIO - ECONÓMICAS



El 50% de los insumos de su restaurante se adquieren a través de iniciativas productivas presentes en el territorio, lo que permite dinamizar la economía local de las familias campesinas del sector. El transporte es contratado en la misma localidad por conductores de la alta montaña. Las personas que hacen parte del equipo de trabajo habitan en el municipio.

BUENAS PRÁCTICAS CULTURALES



Sus productos vinculan y ponen en valor las bases culturales gracias a los acuerdos adquiridos con las familias de la alta montaña para que el turista pueda hospedarse y acercarse a la cotidianidad campesina. Apoya el festival Campesino, Viento y Montaña y el Festival del Gallo Ornamental con el fin de salvaguardar el patrimonio cultural.

RECURSOS EN LA WEB

Asociación Colombiana de Turismo responsable (Acotur)

<https://www.acotur.co/>

Certificación de turismo en Colombia

<https://onac.org.co/directorio-de-acreditados>

Certificación Turismo Sostenible

http://www.responsibletravel.org/resources/documents/reports/Manual_No_1.pdf

Certificado de calidad turística

<https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-turistica>

Código de Ética Mundial para el Turismo

<https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>

Compensación de carbono del turismo

<https://sustainabletravel.org/our-work/carbon-offsets/>

Conservación Internacional Colombia

www.conservation.org.co

Contemplar, Comprender, Conservar: Manual ilustrado para guías de turismo de naturaleza en Colombia

<https://guianaturaleza.colombia.travel/>

Criterios Globales del Turismo Sostenible

<https://www.gstcouncil.org/?lang=es>

Ecoturismo - Turismo Responsable y Sostenibilidad

<http://www.ecoturismo.org>

Equipos y materiales para guías intérpretes

<https://pupconsortium.net/>

Garantizar la ética del turismo tras el COVID-19

<https://www.unwto.org/es/comite-mundial-de-etica-del-turismo-covid-19>

Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima)

<https://www.invima.gov.co/>

Interpretación del Patrimonio Natural y Cultural

<http://www.interpretaciondelpatrimonio.com>

Negocios verdes, inclusivos y competitivos

http://negociosverdes.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2019/03/modulo_6_nv.pdf

Manual No deje rastro

<https://eduambiental.wordpress.com/manual-no-deje-rastro/>

Normas técnicas sectoriales para guías de turismo y sostenibilidad

<https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales>

Modificación Ley 300 (ley 2068 de 2020)

<https://imgcdn.larepublica.co/cms/2020/12/31121021/LEY-2068-DEL-31-DE-DICIEMBRE-DE-2020.pdf>

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

<https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Parques Nacionales Naturales de Colombia y Sistema Nacional de Áreas Protegidas

<http://www.parquesnacionales.gov.co>

Patrimonio Cultural Inmaterial

<https://es.unesco.org/themes/patrimonio-cultural-inmaterial>

Plan de Negocios Turismo de Naturaleza

http://www.ptp.com.co/Turismo_Naturaleza/Turismo_de_naturaleza.aspx

Planificación y Gestión del Turismo de Naturaleza (Sinap)

<https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/es/>

Política de Turismo de Naturaleza

<https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-de-naturaleza/politica-de-turismo-de-naturaleza>

Política de Turismo Sostenible

<https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo-sostenib.aspx>

Política de Turismo Sostenible (Resumen)

<https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/resumen-ejecutivo-politica-de-turismo-sostenible.aspx>

Portafolio Turismo de naturaleza: Negocios verdes

<https://www.minambiente.gov.co/images/portafolio-turismo-de-naturaleza-negocios-verdes.pdf>

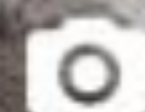
Sello Ambiental Colombiano

<https://www.minambiente.gov.co/index.php/component/content/article/366-plantilla-asuntos-ambientales-y-sectorial-y-urbana-19>

DOCUMENTOS DE CONSULTA Y REFERENCIAS



Nuevo Tolima
Rafael Serrano Esguerra



Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012). *Política de Turismo de Naturaleza*. Recuperado de <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/POLITICA%20DE%20TURISMO%20DE%20NATURALEZA.pdf>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2020). *Política de Turismo Sostenible*. Recuperado de <https://www.mincit.gov.co/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/politicas-del-sector-turismo/politica-de-turismo-sostenible/documento-de-politica-politica-de-turismo-sostenib.aspx>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (s.f). *Manual de buenas prácticas para la prevención de ESCNNA en viajes y turismo*. Recuperado de <https://www.mincit.gov.co/minturismo/analisis-sectorial-y-promocion/programa-de-turismo-responsable-escnna>.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Proexport, Aviaexport y T&L. (2013). *Plan de negocio de turismo de naturaleza de Colombia*.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2007). *Política de Turismo Cultural: Identidad y desarrollo competitivo del patrimonio*. Recuperado de <https://www.mincultura.gov.co/SiteAssets/documentos/Turismo/Politica.pdf>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012). *Política de Turismo de Naturaleza*. Recuperado de <http://www.bogotaturismo.gov.co/sites/intranet.bogotaturismo.gov.co/files/POLITICA%20DE%20TURISMO%20DE%20NATURALEZA.pdf>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2018). *Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022. Turismo: El propósito que nos une*. Bogotá.

MinCIT. (2020). Resolución 0576. Por medio de la cual se crea el sello de calidad «Check ín Certificado» y se establecen las condiciones para obtener su uso. Recuperado de <https://www.mincit.gov.co/getattachment/26c05e53-a19d-4c12-a783-3ca7381a7b71/Resolucion-0576-del-27-de-mayo-de-2020-por-medio-d.aspx>

Ministerio de Industria, Comercio y Turismo de España. (2009). *Manual de buenas prácticas para guías turísticas*. Recuperado de http://www.anfitrionesturismo.es/wp-content/uploads/2016/06/mbp_GUIASTURISTICOS_may09.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). Resolución 666. Por medio de la cual se adopta el protocolo general de bioseguridad para mitigar, controlar y realizar el adecuado manejo de la pandemia del coronavirus COVID-19. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20666%20de%202020.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (2020). Resolución 1443. Por medio de la cual se adopta el protocolo de bioseguridad para el manejo y control del riesgo del coronavirus COVID -19 en las actividades de los operadores turísticos y en los servicios prestados en las áreas y atractivos turísticos. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%201443%20de%202020.pdf

Morales, J.F. (2001). *Guía práctica para la interpretación del patrimonio. El arte de acercar el legado natural y cultural al público visitante.* Consejería de Cultura (Junta de Andalucía) y Tragsa. Segunda edición.

Organización Mundial del Turismo. (2019). *Definiciones de turismo de la OMT.* Madrid: OMT. Recuperado de <https://doi.org/10.18111/9789284420858>

Organización Mundial del Turismo. (2002). *Ecoturismo y áreas protegidas.* Recuperado de <https://www.unwto.org/es/desarrollo-sostenible/ecoturismo-areas-protegidas>

Organización Mundial del Turismo. (2012). *Compendium of Best Practices and Recommendations for Ecotourism in Asia and the Pacific.* Madrid: OMT.

Organización Mundial del Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos.* Madrid: OMT.

Organización Mundial del Turismo. (2014). *Recomendaciones de la OMT por un turismo accesible para todos.* Madrid: OMT.

Organización Mundial del Turismo. (2019). *Declaración de Kioto sobre turismo y cultura: invertir en las futuras generaciones.* Declaraciones de la OMT, 28 (4). Madrid, OMT. Recuperado de <https://doi.org/10.18111/unwtodeclarations.2019.28.04>

Organización Mundial del Turismo. (1999). *Código de Ética Mundial para el Turismo.* Recuperado de <https://www.ugto.mx/images/eventos/06-07-16/codigo-etico-mundial-turismo.pdf>

Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2010). *Guía Parques Nacionales Naturales de Colombia.* Bogotá: Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Parques Nacionales Naturales de Colombia. (s.f.). *Lineamientos ecoturismo comunitario.* Recuperado de <https://www.parquesnacionales.gov.co/portal/wp-content/uploads/2013/11/Lineamientos-Ecoturismo-Comunitario-Colombia.pdf>

Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2013). *Guía para la planificación del ecoturismo en Parques Nacionales Naturales de Colombia.* Ediprint Ltda.

Rainforest Alliance. (2008). *Buenas prácticas para turismo sostenible.* Recuperado de http://www.rainforest-alliance.org/tourism/documents/tourism_practices_guide_spanish.pdf

GRACIAS



<https://www.youtube.com/watch?v=K0XylYsVzb0>



El progreso
es de todos

Mincomercio



**Colombia
Productiva**
PRODUCTIVIDAD • CALIDAD • VALOR AGREGADO

