

**BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD
PARA TURISMO DE NATURALEZA**

TRANSPORTES



El progreso
es de todos

Mincomercio



**Colombia
Productiva**

PRODUCTIVIDAD - CALIDAD - VALOR AGREGADO



OpEPA

BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD PARA TURISMO DE NATURALEZA, TRANSPORTES

Segunda edición

Una publicación de
COLOMBIA PRODUCTIVA

Comité editorial

Colombia Productiva
Organización para la Educación y
Protección Ambiental - OpEPA
Corporación Clorofila Urbana
PUP Global Heritage Consortium

Coordinación editorial **Coordinación de Turismo Colombia Productiva**

Marcela Uribe Arango
Andrea Parrado Erazo

Revisión de textos

MINISTERIO DE COMERCIO INDUSTRIA Y TURISMO

Cristina Arbeláez
Isabelle León
Alejandro Vargas
Luis Pardo

MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

María Cristina Velázquez
Milay Cano Baquero

PARQUES NACIONALES NATURALES DE COLOMBIA

Clara Burgos Valencia
Carolina Cubillos Ortiz

Consultoría y realización

*ORGANIZACIÓN PARA LA EDUCACION
Y PROTECCION AMBIENTAL – OpEPA*

Director

Luis Alberto Camargo

Investigación y compilación

Judy Amparo Carrillo L.
Jeniffer Katherine González S.
Laura Mireya Sandoval V.
Carlos Armando Rosero R.
Luis Fernando Castro Z.

Corrección de estilo

Iván Hurtado

Fotografías

Carlos Armando Rosero R.
Rafael Serrano Esguerra

Foto de Portada

Chiva, Otún
Rafael Serrano Esguerra

Diseño

Diana Ordóñez Castillo
Andrea Olarte Flórez

Todos los derechos reservados. Se autoriza la reproducción y difusión de material contenido en este documento para fines educativos u otros fines no comerciales sin previa autorización de los titulares de los derechos de autor, siempre que se cite claramente la fuente. Se prohíbe la reproducción de este documento para fines comerciales.

COLOMBIA PRODUCTIVA

Presidente

Camilo Fernández de Soto Camacho

Vicepresidente de manufactura y servicios

Pedro Mauricio Rojas

MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO

Ministro

José Manuel Restrepo Abondano

Viceministro de Turismo

Julián Guerrero Orozco

Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo

Constanza Olaya Cantor

Colombia Productiva

Calle 28 No. 13 a 15.

Bogotá: (+571) 749 1000 - Colombia.

www.colombiaproductiva.com



@Col_Productiva

@ColombiaProductiva

Colombia Productiva

Bogotá, Colombia
2021

BUENAS PRÁCTICAS EN SOSTENIBILIDAD PARA TURISMO DE NATURALEZA

TRANSPORTES



| CONTENIDO



San José del Guaviare
Rafael Serrano Esguerra



INTRODUCCIÓN

CÓMO USAR ESTA GUÍA

1. CONCEPTOS GENERALES

2. BUENAS PRÁCTICAS

3. HERRAMIENTAS Y RECURSOS

DOCUMENTOS DE CONSULTA Y REFERENCIA

Turismo Sostenible
Turismo Comunitario
Negocios Verdes
Turismo de Naturaleza
Productos complementarios al Turismo de Naturaleza
Prestadores de Servicios Turísticos de Naturaleza

Los transportadores y las buenas prácticas

Gestión administrativa

Diseño / Remodelación / Puesta en marcha
La empresa / Las áreas de funcionamiento
Fortalecimiento de capacidades
Análisis del mercado y comercialización
Estados y proyecciones financieras
Análisis de resultados y evaluación de metas
Procesos de comunicación

Gestión operativa

Preparación de actividades
Prestación del servicio
Control del servicio

Certificación
Casos exitosos
Recursos en la web

INTRODUCCIÓN

Laguna Negra,
PNN Sumapaz 
Carlos Rosero



El turismo es una de las principales actividades económicas en el mundo porque permite la integración armónica de factores sociales, culturales, económicos y ambientales para beneficio de las naciones.

En los últimos años el turismo colombiano se transformó en uno de los principales promotores del crecimiento económico del país debido a su potencial para generar encadenamientos con otros sectores productivos, como los de construcción, transporte, entretenimiento, alimentos y bebidas, y salud y bienestar, entre otros.

En 2011, la Organización Mundial del Turismo designó a Colombia como uno de los países con mejor proyección turística en el mundo, gracias a sus grandes inversiones en infraestructura turística, la calidad de sus productos y el capital humano que posee para atender el sector. Posteriormente, en 2020, resaltó la importancia de que el país siga trabajando en la diversificación de productos, la formación y capacitación de los

prestadores de servicios, la sostenibilidad de la actividad y la conexión con nuevos mercados, a partir de los cambios que se van a presentar en el perfil del nuevo turista, para garantizar así una rápida recuperación del sector similar a las que se han dado a través de la historia después de las crisis económicas mundiales.

En este sentido, entre los tipos de turismo con mayor potencial para el desarrollo turístico de Colombia se destaca el turismo de naturaleza, dados los enormes recursos naturales con que cuenta el país, que lo posicionan en el segundo lugar en biodiversidad en el mundo (Minambiente, 2019).

Así mismo el turismo de naturaleza puede contribuir en la regulación del cambio climático desde varias perspectivas, ya que no solo permite, operativamente, reducir la huella de carbono de todas las actividades asociadas y compensar las emisiones de gases de efecto invernadero, además de cumplir con una función social importante a través de la interacción con las comunidades vinculadas a los atractivos naturales y la posibilidad de incluirlas en la cadena de valor, generando así una relación directa con el turismo comunitario.

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, a través de Colombia Productiva, impulsa la estrategia de fortalecimiento y desarrollo del turismo de naturaleza con el objetivo de lograr que toda la cadena productiva se fortalezca y compita en el mercado internacional por medio de la adopción de prácticas de gestión sostenibles y con un alto nivel de calidad en la prestación de los servicios, con acciones sencillas y efectivas que generen mayor productividad y competitividad.

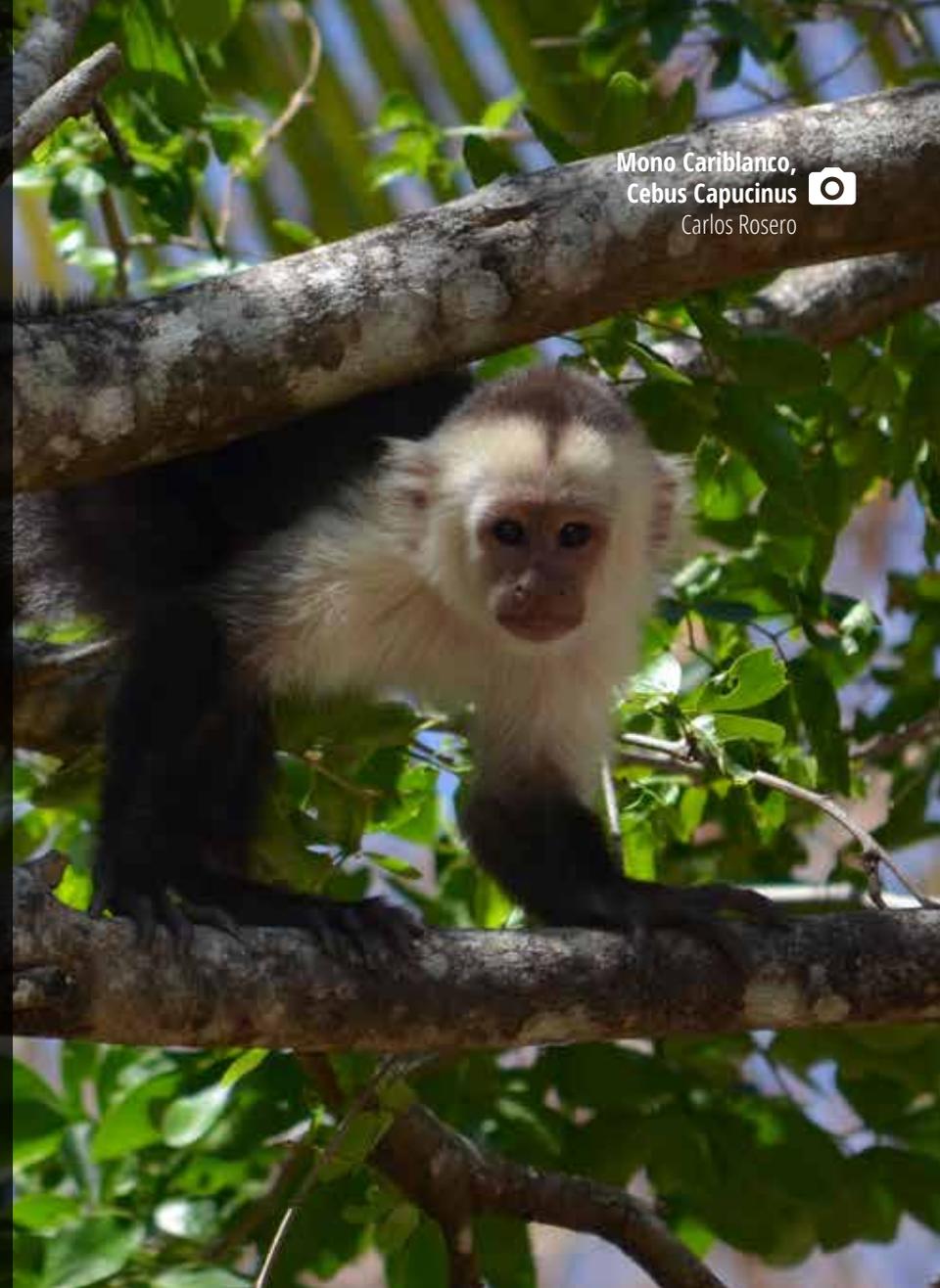
Es por ello que se presenta la actualización del compendio de “Guías de buenas prácticas para prestadores de servicios en turismo de naturaleza” elaborada en 2014, así como las guías derivadas de ella, de la cual esta guía hace parte. Documento que tiene como marco y aporta a la implementación de la Política de Turismo Sostenible, la Política de Turismo de Naturaleza, el Plan de Negocios de Turismo de Naturaleza, la Política de Turismo Cultural, la Política para el Desarrollo del Turismo Comunitario, el Plan Nacional de Negocios Verdes y la Agenda Interministerial suscrita entre el Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Territorial y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. En el proceso de actualización se tuvieron en cuenta los avances que a nivel mundial han realizado tanto organizaciones como países que, como Colombia, buscan la sostenibilidad, la seguridad en salud y la protección de la población frente a las necesidades y riesgos sanitarios y operativos presentes en este tipo de actividades económicas.

La elaboración de la guía **“Buenas prácticas en sostenibilidad para turismo de naturaleza. Transportes”** fue posible gracias al liderazgo de Colombia Productiva y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, y contó con el apoyo, en la validación de la información, del Ministerio de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible y la Unidad Administrativa Especial de Parques Nacionales Naturales de Colombia.



El turismo es uno de los sectores empresariales con mayor crecimiento en el mundo.

Mono Cariblanco,
Cebus Capucinus 
Carlos Rosero



CÓMO USAR ESTA GUÍA

Serranía de la Macuira, Guajira

Carlos Rosero



“Buenas prácticas en sostenibilidad para turismo de naturaleza. Transportes” contiene información que le ayudará a preparar y a desarrollar actividades relacionadas con la movilidad en escenarios naturales de manera profesional y responsable.

La guía se divide en tres secciones.

1

CONCEPTOS GENERALES

La primera, **“Conceptos generales”**, enmarca conceptualmente el turismo de naturaleza y los diferentes prestadores de servicios de este sector turístico. También trata temas como la sostenibilidad y el patrimonio natural y cultural, conceptos inherentes a dicha actividad económica y, por ende, a las buenas prácticas para su buen desarrollo.



2

BUENAS PRÁCTICAS

Las buenas prácticas para los servicios en turismo de naturaleza y los momentos de aplicación en el desarrollo de una actividad están contenidos en la segunda sección, “**Buenas prácticas**”, la cual se encuentra ilustrada y maneja íconos que hacen referencia a los cuatro ámbitos de los criterios globales del turismo sostenible.



Gavilán milvago ChimaChima,
Tijereta Tyrannus Savana

Rafael Serrano Esguerra



3

HERRAMIENTAS Y RECURSOS

La tercera, **“Herramientas y recursos”**, hace mención a los procesos de certificación tanto ambientales como de calidad, así como una recopilación de instrumentos que pueden ser utilizados por cualquier persona u organización que incursiona en el área de turismo sostenible y que desee afinar sus modelos administrativos de acuerdo con mecanismos ya existentes o desarrollar los suyos a partir de la experiencia de otros. Por tanto, provee también ejemplos prácticos, referencias y herramientas que actualmente se utilizan en el ámbito nacional e internacional y en diversos destinos turísticos.

La guía también cuenta con un elemento de control que les propone a los empresarios del sector, mediante una lista de chequeo, controlar cuál de las buenas prácticas referidas ya está aplicando en el desarrollo de su actividad. Esto les permite hacer una autoevaluación y fijarse metas de corto y mediano plazo para alcanzar los objetivos de sostenibilidad deseados.



1 | CONCEPTOS GENERALES



Kayac - Amazonas
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.

Para más información, la página del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, en <https://www.mincit.gov.co/normatividad>, contiene el documento de la Política de Turismo Sostenible y un resumen de su contenido.

PATRIMONIO NATURAL

Es el conjunto de elementos que conforman un paisaje; los monumentos físicos y biológicos, las formaciones geológicas, fisiográficas, las zonas que constituyan el hábitat de especies animales y vegetales y los lugares o zonas estrictamente delimitadas que tengan un valor universal excepcional desde el punto de vista de la ciencia, de la conservación o de la belleza natural (Conferencia General de la Unesco, 1972).

PATRIMONIO CULTURAL

Constituido por todos los bienes y valores culturales que hacen parte de la expresión propia de los territorios, tales como la tradición, las costumbres y los hábitos, así como el conjunto de bienes materiales y no materiales, muebles e inmuebles, de interés histórico, artístico, estético, plástico, arquitectónico, arqueológico, ambiental, lingüístico, y científico (Ley 397 General de Cultura, 1997). Así, no se limita a elementos materiales, sino que comprende tradiciones orales, artes del espectáculo, usos sociales, rituales, actos festivos, conocimientos y prácticas relativos a la naturaleza y el universo, y saberes y técnicas vinculados a la artesanía tradicional.



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).



Ciénaga Matatigre, Magdalena
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.

A su vez el turismo, en espacios de conservación como las áreas naturales del Sistema Nacional de Áreas Protegidas (Sinap), encuentra escenarios paisajísticos y culturas particulares que le permiten al visitante, en su tiempo libre, adquirir placer, disfrute y bienestar para recrearse en medio de una sociedad agitada, que requiere de espacios de descanso para desarrollar actividades en función de su bienestar.

TURISMO DE AVENTURA

Es un tipo de turismo en el que uno de los principales componentes consiste en el desafío del turista o viajero a sus capacidades físicas en los entornos naturales (tierra, agua, aire) donde se desarrolla. Las personas buscan en el turismo de aventura una oportunidad para involucrarse en la exploración o el viaje con un riesgo latente, pero controlado, donde inevitablemente será necesario hacer uso de habilidades tanto físicas como psicológicas. La Asociación de la

Industria del Turismo y Aventura (ATTA) lo define como el viaje que incluye al menos dos de los siguientes tres elementos: actividad física, entorno natural e inmersión cultural (ATTA, 2018).

TURISMO RURAL

Es el tipo de turismo que identifica a la cultura rural como un elemento clave del producto y la vincula a la actividad resaltando las características propias de la zona donde se desarrolla. “La característica diferenciadora de productos de turismo rural es el deseo de facilitar al cliente un contacto personalizado, una impresión del entorno físico y humano de las zonas rurales y, en cuanto sea posible, permitir su participación en actividades, costumbres, y estilo de vida de la población”.(Política de Turismo de Naturaleza, pg 13, 2012).



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.

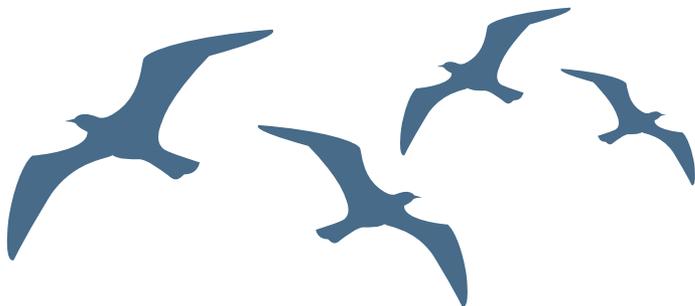
A continuación se definen algunos de los principales prestadores de servicios turísticos que operan en los diferentes destinos naturales del territorio colombiano de acuerdo a la reglamentación nacional:

- **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. Este servicio se presta a un grupo específico de personas particulares o a segmentos especializados como el de turismo, que requieren de un servicio expreso y que para todo evento se hace con base en un contrato escrito celebrado entre la empresa de transporte y ese grupo específico de usuarios.

- **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).
- **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



Desierto de la Tatacoa, Huila
Carlos Rosero



LOS TRANSPORTADORES Y LAS BUENAS PRÁCTICAS

Indudablemente el transporte es uno de los sectores en los cuales se fundamenta el desarrollo económico de un país, dado que permite el intercambio de productos entre regiones y la movilidad de sus habitantes para el acceso a servicios como la salud, el empleo, la educación y la recreación.

Es por esto que el transporte es un componente básico de los productos turísticos que satisfagan las necesidades y motivaciones de los turistas y un aspecto determinante de la experiencia turística.

El transporte ha estado ligado a la actividad turística desde sus orígenes, lo que les ha permitido a los dos sectores desarrollarse y evolucionar de manera paralela. Un servicio de transporte con calidad, seguridad, rapidez, puntualidad y confort permite que la demanda turística crezca, facilitando y motivando también la construcción, el mejoramiento y la adecuación de vías de acceso, terminales marítimas, aéreas y fluviales en los destinos turísticos del país.

En el territorio colombiano, el río Magdalena fue durante mucho tiempo la principal vía de comunicación. Por él se movilizaban las embarcaciones con toneladas de carga y centenares de pasajeros que hacían el largo trayecto de diez días desde los puertos de Cartagena y Barranquilla hasta la ciudad de Honda, desde donde remontaban a pie, con silletero, caballo o mula, la cordillera de los Andes por los innumerables caminos que conducían a Santa Fe (Bogotá), Cartago (Valle) o Popayán, y de allí seguían a veces a Ecuador y Perú. Durante los recorridos, los viajeros quedaban maravillados con los paisajes por los que transitaban, presentados y descritos por los capitanes, canoeros, bogas, arrieros y baquianos, precursores así de los guías de naturaleza.



A partir de la revolución industrial, el tren y los barcos a vapor aumentaron la rapidez y la comodidad para los viajeros, lo que les permitió salir de las ciudades a poblaciones pequeñas en donde tenían la oportunidad de pasar periodos cortos de descanso para regresar luego rápidamente a atender sus ocupaciones. La red de ferrocarriles, que se extendió por todo el territorio colombiano, se componía principalmente por el Ferrocarril de Antioquia, el Ferrocarril del Pacífico, el Ferrocarril de la Sabana y el Ferrocarril de Cundinamarca, que empalmaban con las vías fluviales del río Magdalena y del río Cauca, permitiendo así recorrer grandes distancias en poco tiempo.

A comienzos del siglo XX, con los inicios de la bonanza cafetera, en las montañas colombianas se comenzaron a ampliar y a abrir nuevos caminos por los que transitaban el Willys y la chiva, que con su estruendo, fuerza y colorido de a poco se convirtieron en parte del paisaje rural colombiano. Simultáneamente, una nueva forma de viajar comenzó a emerger de la necesidad de seguir acortando los tiempos de recorrido en las grandes distancias y, haciendo el mismo trayecto de Barranquilla a Bogotá que otrora hicieran embarcaciones y recuas de mulas, caballos y arrieros, la aviación comercial en Colombia inició operaciones con la Sociedad Colombo Alemana de Transporte Aéreo (Scadta), que posteriormente dio paso a Aerovías Nacionales de Colombia (Avianca).



**Flor del Guaviare,
Paepalanthus chiquitensis Herzog**

Carlos Rosero

FORMALIZACIÓN

Para este tipo de empresas se deben tener en cuenta los siguientes pasos:

1 **Registro del establecimiento de empresa de transportes ante la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).**

-Diligencie el pre-Registro Único Tributario RUT. Ingrese a la página web de la DIAN y diríjase al enlace “inscripción del RUT”. Para la opción “Tipo de inscripción” escoja “Cámara de comercio.”

2 **Registro de la empresa en la cámara de comercio de la jurisdicción.** Después se debe registrar el establecimiento ante la cámara de comercio de la jurisdicción en donde va a funcionar.

-Presente ante la cámara de comercio el pre-RUT de la DIAN previamente diligenciado para que le asignen el número de NIT ante la Cámara de Comercio.

-Formalice la matrícula mercantil, con la cual podrá acreditar la condición de comerciante frente a la cámara de comercio de la jurisdicción.

-Cerciórese de que la actividad comercial y/o el objeto social de la empresa incluyan las actividades turísticas.

3 **Para poder prestar un servicio público debe estar vinculado a una empresa de servicio especial.** La prestación de este servicio se encuentra reglamentada por el Decreto 174 de 2001, el cual puede consultar en la página web del Ministerio de Transporte www.mintransporte.gov.co

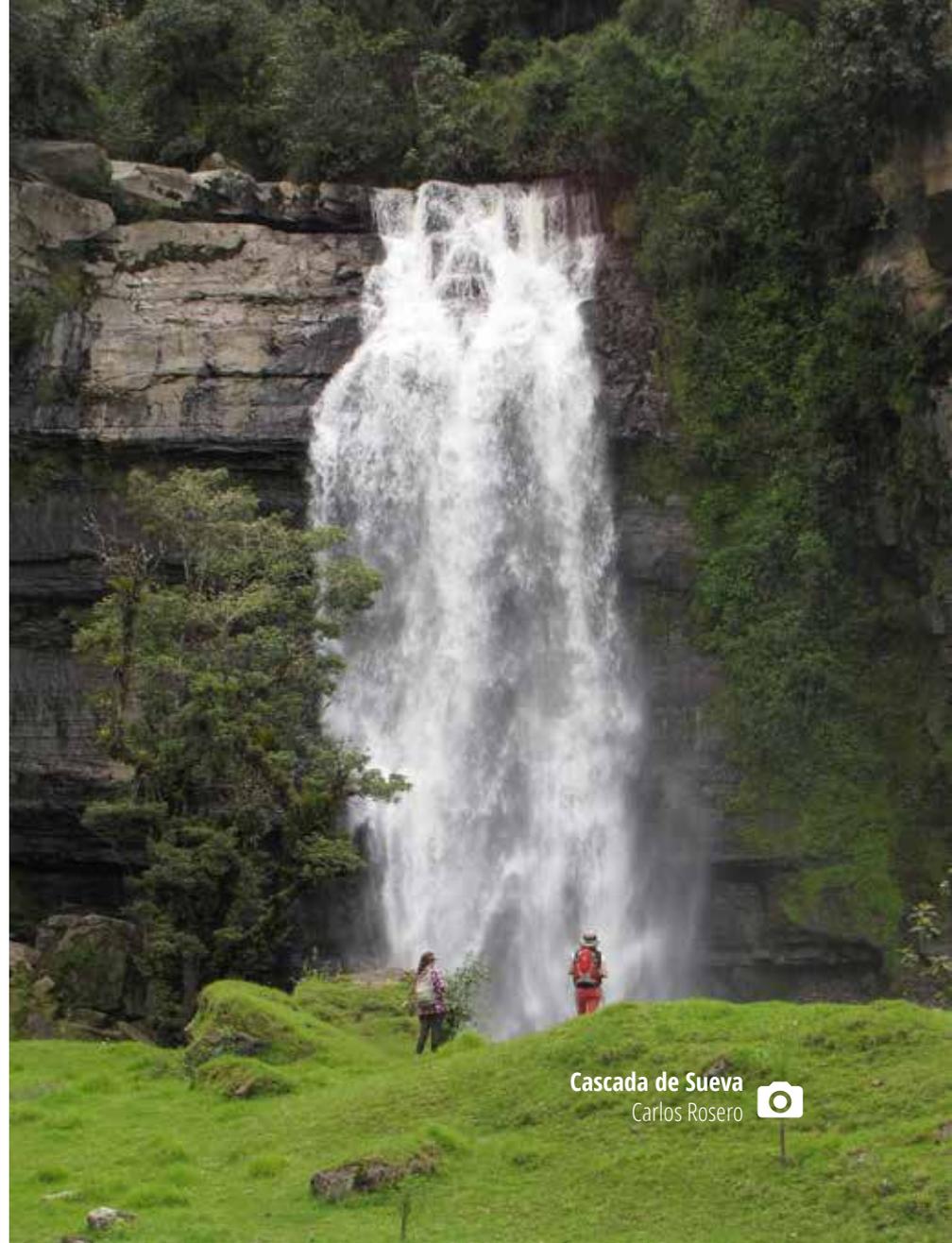
4 **Diligencie el Registro Nacional de Turismo (RNT).** El RNT es un registro público al cual se deben inscribir todos los prestadores de servicios turísticos que funcionen en Colombia. Este registro es de carácter obligatorio y debe actualizarse cada año.

-El proceso de expedición del RNT se puede hacer fácilmente en línea.

-Es importante que se renueve el registro anualmente y se avise a las autoridades si se va a suspender o cancelar la prestación de servicios, ya que no hacerlo puede acarrear sanciones.

“Buenas prácticas en sostenibilidad para turismo de naturaleza. Transportes” basa su construcción en los momentos según la prestación del servicio, así como en algunas guías de referencia, para este tipo de prestadores a nivel internacional. Dentro de su estructura se establecen dos aspectos principales que agrupan las buenas prácticas: la gestión administrativa y la gestión operativa. De ellas se derivan los siguientes temas orientadores:

- Diseño / Remodelación / Puesta en marcha
- La empresa / Las áreas de funcionamiento
- Fortalecimiento de capacidades
- Análisis del mercado y comercialización
- Estados y proyecciones financieras
- Procesos de comunicación
- Análisis de resultados y evaluación de metas
- Preparación de actividades
- Prestación del servicio
- Control del servicio



Cascada de Sueva
Carlos Rosero 

Así mismo, y basándose en los **Criterios Globales de Turismo Sostenible**, se contemplan los cuatro ámbitos en los que se agrupan las buenas prácticas para los transportadores que operan áreas naturales:



SOCIAL Y ECONÓMICO

Comprende las buenas prácticas en las que se maximizan los beneficios sociales y económicos para la comunidad y se minimizan los impactos negativos, es decir, en las que el prestador de servicios turísticos genera y apoya las iniciativas productivas del lugar donde opera, concerta con las comunidades locales e indígenas códigos de conducta para las actividades que se desarrollan en sus jurisdicciones, vela por que se respeten las políticas y normas establecidas por la sociedad y trata en igualdad de condiciones a mujeres y miembros de minorías locales.



GESTIÓN

Las buenas prácticas de gestión empresarial y administrativa son aquellas con las que el empresario se forma, educa y especializa; se ajusta y cumple con todas las leyes y reglamentaciones que su oficio le demanda, haciendo énfasis en la prohibición de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) en Colombia; evalúa su desempeño

para adoptar medidas correctivas cuando procede; se convierte en un facilitador para que los clientes conozcan e interpreten adecuadamente los entornos naturales, la cultura local y el patrimonio cultural, y les explica los comportamientos adecuados que deben adoptar durante su estancia en el lugar. Adicionalmente, fortalece la planificación interna, incluyendo a las personas que la componen, para que adelanten sus labores de forma adecuada y oportuna, fortaleciendo a la organización ante las condiciones variables y repentinas que la administración de organizaciones plantea en el panorama dinámico del sector.



CULTURAL

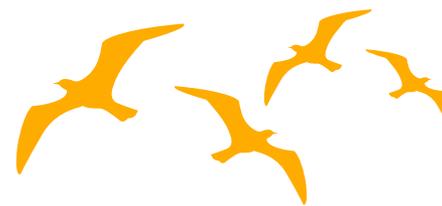
Abarca las buenas prácticas que maximizan los beneficios para el patrimonio cultural y minimizan los perjuicios, es decir, en las que el prestador de servicios actúa, respeta y promueve los códigos de comportamiento en los sitios de importancia cultural o histórica y protege las piezas arqueológicas e históricas. También contribuyen a la protección y el mantenimiento de bienes y sitios históricos, arqueológicos, culturales y espirituales, además de promover y valorar las tradiciones locales.



AMBIENTAL

Las buenas prácticas en este ámbito maximizan los beneficios para el ambiente y minimizan los impactos negativos, es decir que se trata de las prácticas con las que el prestador de servicios turísticos promueve y ayuda en la protección de la biodiversidad y de los ecosistemas estratégicos a través de acciones como la adquisición de productos respetuosos con el ambiente y la colaboración en la reducción de la contaminación generada por los gases de efecto invernadero, las basuras, las aguas residuales, las sustancias nocivas, el ruido, la erosión y los contaminantes del aire y del suelo. El empresario ayuda a conservar la biodiversidad, los ecosistemas y los paisajes, protege las especies silvestres y no las saca de su entorno natural con fines de consumo, exposición o comercialización, ni las mantiene en cautiverio. También preserva los espacios naturales protegidos y ayuda a que los ecosistemas se alteren lo mínimo posible o se rehabiliten en caso de ser necesario.

Este conjunto de prácticas aborda medidas para proteger la salud personal frente a los riesgos físicos, químicos y biológicos a los que se exponen los visitantes y los operadores. Esto significa que incluyen también la evaluación periódica de las situaciones ambientales y sociales, así como la salubridad de la iniciativa, y el establecimiento de protocolos de seguridad y bioseguridad, además de la contemplación de planes de contingencia, sin olvidar la formulación de estrategias de formación que brinden herramientas para la atención de emergencias.



Se utilizarán los mismos íconos que aparecen al lado de cada ámbito para indicar los criterios que agrupan las buenas prácticas.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Abarca todas las prácticas que le ayudarán a organizar, coordinar y establecer funciones y políticas internas, y a desarrollar procesos de funcionamiento claros y adecuados, reconociendo su vinculación con el entorno y las comunidades locales donde opera. La buena planeación y la correcta ejecución potencializarán la calidad de su servicio y marcarán la diferencia con otros prestadores de servicios de transporte de turismo de naturaleza.



DISEÑO / REMODELACIÓN / PUESTA EN MARCHA

Las buenas prácticas son aspectos que se deben abordar desde el momento inicial de la gestión de un negocio.

En este sentido, al ser tenidas en cuenta de manera apropiada desde el comienzo, facilitarán procesos posteriores y harán más sencillas las implementaciones necesarias.

Realizar una adecuada planeación contemplando los cuatro ejes (socioeconómico, gestión, cultural y ambiental) facilitará la dinámica del negocio mismo, haciéndolo más funcional, aprovechando las ventajas del entorno y estableciendo relaciones adecuadas con la comunidad y con el equipo de trabajo, lo que en últimas redundará en una mayor eficiencia y mejores resultados.

Para el establecimiento, diseño y operación de una oficina de transportes, es importante tener en cuenta los planes de ordenamiento territorial (POT), que están planteados de manera particular para cada municipio y que establecen los lineamientos para construcciones y remodelaciones. También es importante contemplar y seguir todos los aspectos legales que reglamentan y orientan el desarrollo de este tipo de negocio.





1. Ubique su establecimiento en lugares que se encuentren libres de riesgos. Su infraestructura debe ser sólida, con materiales provenientes de la zona y amigables con el ambiente, que no afecten la sostenibilidad del destino y que contribuyan a aprovechar la luz natural, la difusión del calor y el aislamiento térmico.



2. Respete la normativa urbanística de cada territorio. Se recomienda consultar esta normativa en las secretarías de planeación y en los planes de ordenamiento territorial de cada localidad. No construya ningún tipo de infraestructura privada en zonas públicas y si cuenta con pozos subterráneos es importante que tengan los permisos y diseños correspondientes.



3. Distribuya estratégicamente las diferentes áreas del establecimiento, de forma que garantice su funcionalidad y salubridad. Cuenten con un área administrativa y operativa (zona de carga, descarga y aparcamiento). Determine espacios amplios, ventilados y con condiciones higiénico-sanitarias. Si cuenta con zona de aparcamiento, esta debe tener clara la capacidad de carga y definidas las zonas de lavado, mantenimiento y reparación.



4. Cuente con un área específica para el lavado de las unidades de transporte (terrestre, fluvial, marítimo y aéreo), para la limpieza de equipos que utilicen desechos líquidos peligrosos, e instale un sistema de tratamiento de aguas servidas que permita el manejo del vertimiento de sustancias tóxicas y contaminantes.



5. Disponga de vías de acceso de fácil circulación para su establecimiento, con señalización visible y clara, que garanticen el acceso a personas con alguna discapacidad en igualdad de condiciones. Ubique los extintores y las salidas de emergencia en lugares fácilmente visibles y accesibles.



6. Asegúrese de que los diseños y mobiliarios sean armónicos con el ambiente. Muebles y enseres deben guardar una unidad de conjunto y un estilo decorativo acorde con las características arquitectónicas del edificio y del espacio. Evite que la arquitectura y el diseño interior de su establecimiento sean contrarios a las tradiciones locales y afecten e influyan en el goce paisajístico natural.





7. Proporcione sombra a su edificio plantando árboles o arbustos nativos en los alrededores. Esto aportará a minimizar la contaminación atmosférica, visual y auditiva.



8. Aproveche el agua lluvia en sus actividades: construya tanques de almacenamiento de agua lluvia para utilizarla sobre todo en el lavado de las unidades de transporte (terrestre, fluvial, marítimo y aéreo) y en todas las áreas de operaciones (aseo de áreas públicas, servicios sanitarios, riego de jardines y otros usos).



9. Considere el reemplazo gradual o la implementación de fuentes de energía eficientes desde un principio. Estas fuentes pueden ser sensores de luz que se activen según se requiera, sistemas de iluminación eficientes como lámparas fluorescentes compactas (CFL), tubos fluorescentes (T5), lámparas LED y balastro electrónico, o energía solar. Utilice al máximo la luz natural y optimice el uso de máquinas y aparatos para garantizar la eficiencia en el consumo de energía.



10. Considere el reemplazo gradual o la implementación de fuentes de agua eficientes desde un principio. Utilice sistemas ahorradores, como dispositivos de descarga de cisternas de bajo consumo, difusores de grifos y limitadores de presión.



11. En un lugar visible de su establecimiento, disponga una pizarra o panel informativo en donde pueda dar a conocer la normativa legal vigente, el material publicitario de los destinos y los protocolos de cuidados personales para la prevención de enfermedades infectocontagiosas. De igual forma, ubique los extintores y las salidas de emergencia en lugares fácilmente visibles y accesibles.





El turismo, en espacios de conservación como las áreas naturales del Sistema Nacional de Áreas Protegidas, encuentra escenarios paisajísticos y culturas particulares que le permiten al visitante, adquirir placer, disfrute y bienestar.

LA EMPRESA / LAS ÁREAS DE FUNCIONAMIENTO

La manera en que un negocio se organiza y la forma en que establece unas áreas específicas de funcionamiento facilitan o dificultan su desarrollo.

Por pequeño que sea, un negocio contempla diferentes líneas de funcionamiento: áreas administrativas, operativas, de control; zona de recepción, sala de espera, oficinas, etc. Desde cada una de ellas se pueden establecer buenas prácticas.

Administrativamente se pueden contemplar medidas de ahorro de energía, agua y recursos en general. En la operación, los impactos pueden ser mucho mayores, generando condiciones apropiadas para mantener la salud y la prevención de riesgos biológicos (infectocontagiosos), físicos y químicos derivados de las actividades turísticas.

Desde las diferentes áreas de la empresa se establecen las relaciones y las características de esas relaciones con los

empleados, la contratación y el personal. De ahí la importancia de la **inclusión social, así como el respaldo a la igualdad de género**, que se manifiesta a través de la asignación de labores según competencias y bajo políticas de remuneración equitativa para hombres y mujeres. **De esta forma se sientan las bases de las relaciones con la comunidad**, que son fundamentales para que el proyecto realmente sea coherente y exitoso.

Desde la administración, un prestador de servicios de transporte **puede relacionarse con su entorno y generar dinámicas que lo articulen con un proyecto turístico**. Las buenas prácticas en este punto establecen las relaciones concretas al interior y exterior de la empresa y lo van posicionando como una iniciativa de negocio verde.



12. Constituya su empresa legalmente. Verifique que se encuentre debidamente registrada en el Registro Nacional de Turismo. Conozca, revise y cumpla la legislación vigente que le sea aplicable en los aspectos turísticos, sostenibles, de salud, laborales, comerciales y fiscales vigentes. No olvide la revisión técnico-mecánica de los equipos de transporte, la accesibilidad de instalaciones, la protección de datos personales, la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes, las normas de bioseguridad y la disposición de residuos y vertimientos. Identifique de manera oportuna los cambios que se produzcan en dicha legislación.



13. Si va a desarrollar alguna actividad especial, solicite autorización oportuna a la autoridad de transporte para prestar servicios especiales privados.



14. Obtenga la certificación de un órgano de inspección/certificación nacional o internacional y el sello de bioseguridad para generar confianza entre los viajeros. Las certificaciones y sellos son evaluaciones objetivas de las actividades desarrolladas. Se recomienda que acceda al esquema colombiano de certificación desarrollado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.



15. Prohíba explícitamente y prevenga, a través de programas de capacitación y campañas, la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes en la actividad turística. 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 de los padres o tutores al usar el servicio. No utilice piezas de comunicación que exponga a los niños y niñas como atracciones turísticas.





16. Determine claramente la visión, misión y estructura organizacional de la empresa por áreas o departamentos: gerencia, administración, comercial y operaciones. Diseñe un manual de funciones y procedimientos de las dependencias que contemple procesos de compras, mantenimiento, operaciones, capital humano, contabilidad y gestión de servicio al cliente. Luego estructure su Plan Operativo Anual (POA). Esto le permitirá planificar y posicionarse dentro del marco de los negocios verdes.



17. Elabore un perfil de su equipo de trabajo que incluya la descripción de cada cargo, sus funciones y responsabilidades, y las calificaciones necesarias para el puesto en lo que respecta a nivel profesional y experiencia. Recuerde contar con el personal requerido para la prestación del servicio.



18. Desarrolle un código de conducta dirigido a los turistas y trabajadores con el fin de garantizar el respeto a la idiosincrasia de las culturas locales y apoyar la conservación y protección de los ecosistemas estratégicos. Este código debe ser distribuido y publicado en un lugar visible. Es importante tener en cuenta que, si el código se construye con la participación de las comunidades locales y del personal, se generará mayor apropiación y aplicación en la empresa.



19. Promueva la igualdad de género, favoreciendo la participación equilibrada de mujeres y hombres para ocupar puestos de mando y de dirección y con igual remuneración según el cargo. No asigne tareas según estereotipos sino según las competencias, aptitudes y aspiraciones de las personas. Suspenda el lenguaje discriminatorio y propicie el empleo de mujeres de la comunidad local para su autonomía económica y el desarrollo local.



20. Promueva la inclusión social y el respeto por los derechos humanos, independientemente de edad, religión, género, grupo étnico, discapacidad, orientación sexual y posición económica, propiciando puestos de trabajo dentro de las áreas de la empresa. Cuente en lo posible con al menos una unidad de transporte según corresponda (terrestre, fluvial, marítimo o aéreo) apropiada para clientes con discapacidad.





21. Sea sensible a las necesidades de sus empleados y de las personas de la comunidad. Respete su cultura, patrimonio e identidad.



22. Realice periódicamente el mantenimiento de la infraestructura física del establecimiento. Cuenten con un programa preventivo y un plan de limpieza con protocolos de desinfección en oficinas, áreas comunes y operativas, unidades de transporte (terrestre, fluvial, marítimo y aéreo) y equipos. En este sentido, se recomienda que tenga una sencilla lista de chequeo para comprobar periódicamente el estado de la infraestructura y las acciones de mantenimiento requeridas y realizadas.



23. Para las diferentes áreas de la empresa, seleccione en lo posible productos en materiales reciclados, orgánicos, biodegradables y retornables. Así mismo, utilice productos que puedan ser reciclados después; por ejemplo, emplee papel con bajo impacto ambiental, utilice las hojas por ambos lados y reutilice el papel usado.



24. Fomente medidas de separación en la fuente de los residuos usando recipientes según el tipo de desecho y contemplando la separación especial de residuos de riesgo biológico producidos por enfermedades infectocontagiosas. Garantice que los residuos sean devueltos a un centro urbano donde se les pueda dar un adecuado manejo. Haga un plan de manejo de residuos peligrosos como lubricantes y combustibles, baterías y sus componentes, pinturas, disolventes, agentes refrigerantes de los aires acondicionados, sistemas de refrigeración de las unidades de transporte y de los sistemas de protección contra incendios.



25. Establezca un plan de reducción y reciclaje de agua y energía para racionalizar y disminuir su consumo. Incluya un registro de los consumos, el mantenimiento preventivo, el uso eficiente y el estímulo de buenas prácticas entre los empleados de la empresa.





26. Fórmese, aplique e informe sobre las normas de prevención de riesgos laborales y el uso correcto de las unidades de transporte (terrestre, fluvial, marítimo o aéreo) y el equipamiento del establecimiento. Hágalo también con las reglas y procedimientos internos, y transmita a los empleados lo que espera de ellos, sus obligaciones y responsabilidades. Cuente con un seguro de responsabilidad civil que cubra los daños ocasionados por los usuarios y una póliza de seguros de responsabilidad civil para cubrir a los clientes en caso de accidente.



27. Evalúe periódicamente los riesgos físicos, ambientales, sociales y de salubridad de su iniciativa y de la región donde tiene operación, y establezca un protocolo de seguridad y bioseguridad. Designe a una persona de su equipo como responsable de la gestión del riesgo con el fin de que defina estrategias para las situaciones que se presenten, considerando que las condiciones preexistentes son sensibles a cambios constantes.



28. Cuente con al menos un conductor o personal requerido que domine un segundo idioma. Adicionalmente, capacite al personal en los idiomas predominantes entre los turistas.



29. Consolide sus relaciones con actores institucionales, con otros operadores y con la comunidad estableciendo acuerdos o convenios para facilitar el desarrollo de proyectos ambientales, económicos y sociales que beneficien a la población y los territorios donde opera.



30. Fomente la participación activa de la población local en el turismo mediante la generación de empleos y su articulación en los distintos eslabones de la cadena productiva. Si es posible, garantice en el desarrollo de sus actividades y la operación de sus servicios una participación mayor al 50% de personas de las comunidades locales, con el fin de generar beneficios reales en la localidad.



31. Privilegie y fomente la utilización de servicios de emprendimientos comunitarios, micro y pequeñas empresas locales, promueva las compras de insumos de producción y distribución local, y favorezca los servicios del personal local de manera preferente.





32. Realice acuerdos de trabajo y alianzas con actores locales y regionales de la cadena de turismo de naturaleza. Esto disminuye costos y permite que usted se concentre en aquellos aspectos de la operación en los cuales tiene ventajas competitivas. Dé preferencia a proveedores locales, ojalá certificados en calidad o normas técnicas, que empleen buenas prácticas ambientales y sociales.



33. Promueva y participe en programas de conservación y manejo de algún área natural, sea comunitaria, estatal o privada, dentro del área de influencia de su iniciativa. Los programas de limpieza o mantenimiento de áreas naturales, playas y senderos o los programas de conservación de cuencas hídricas y siembras de restauración ecológica son buenos ejemplos de iniciativas en las que puede participar.



34. Apoye la protección de lugares con valor patrimonial. Promueva con las organizaciones, las entidades competentes y la comunidad acciones enfocadas a la prevención y denuncia del tráfico ilícito de bienes culturales, teniendo en cuenta la legislación vigente. Evite la generación de impactos negativos en el patrimonio cultural de los destinos que visita.



35. Aplique medidas para la reducción de las emisiones que afectan la capa de ozono y el cambio climático, a través de un registro que evidencie la periodicidad y el tipo de mantenimiento, la carga de gas refrigerante o agente extintor utilizado, y la cantidad de gas recuperado. Para transporte terrestre, utilice automóviles que consuman menos combustible y rindan más por galón, y considere el uso de unidades con motores de cuatro cilindros y el empleo de vehículos híbridos (que alternan entre gasolina y electricidad). Para el caso de transporte fluvial y marítimo, contemple el uso de transportes híbridos que puedan usar energía solar (paneles solares).



36. Desarrolle actividades para compensar las emisiones de carbono de las unidades de transporte (terrestre, fluvial, marítimo y aéreo). Hágalo a través de la participación en acciones de restauración y conservación ambiental del territorio, protegiendo fuentes de agua o plantando árboles que absorberán las emisiones a lo largo de su vida.





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).



FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES

Conocer de manera adecuada y profunda las características y necesidades de su equipo de trabajo le ayudará a prestar un excelente servicio y a desarrollar una relación adecuada con las comunidades y los lugares donde opera.

Propicie en todo su grupo humano la adquisición de herramientas y conocimientos que fortalezcan las capacidades de su equipo de trabajo en temas de servicio al cliente y en aspectos operativos, de seguridad, atención de emergencias, reducción del impacto ambiental, cambio

climático y fomento de la cultura local. Hacerlo en las zonas donde opera aportará significativamente a mejorar la calidad y será un factor diferenciador con otros operadores en términos de sostenibilidad.



37. Capacite a su personal para que pueda cumplir varias funciones (personal multi- o polifuncional). Con ello se reducen la monotonía y los costos de operación, lo mismo que la rotación excesiva.



38. Manténgase actualizado en cuanto a las nuevas tecnologías y capacite a las diferentes áreas para brindar una mejor y oportuna atención a sus clientes.



39. Implemente un proceso de capacitación de sus empleados y operadores que comprenda aspectos administrativos y laborales: legislación vigente, políticas institucionales, códigos de ética y comportamiento, capacitación operativa, calidad del servicio en el manejo al cliente y articulación con el personal requerido, como los guías de turismo.





40. Implemente un proceso de capacitación de sus empleados y operadores que comprenda aspectos de sostenibilidad de las zonas donde tiene operación y abarque conocimientos en patrimonio cultural, ecosistemas, impacto ambiental, especies presentes en el territorio y grado de amenaza, así como las épocas más y menos favorables para su observación.



41. Ofrezca a sus conductores y operarios capacitación en prácticas que redunden en la minimización del impacto sobre el cambio climático, con base en el ahorro de combustible, el mantenimiento preventivo de sus unidades de transporte (terrestre, fluvial, marítimo y aéreo), y el desecho de sustancias tóxicas y contaminantes de manera responsable y segura. No olvide formarlos en la resolución de problemas mecánicos a nivel medio y básico.



42. Implemente un proceso de capacitación con los operarios que comprenda aspectos de seguridad y bioseguridad y contemple reparaciones menores, gestión del riesgo, primeros auxilios, rescate en agua (si es necesario) y prevención de enfermedades Infectocontagiosas. Especifique la importancia de la utilización de elementos de protección personal de manera segura, contando con la higiene necesaria y el control de desechos.



43. Tenga claramente definido el proceso de atención al cliente y sus responsables para garantizar la rapidez en la respuesta, utilizando la vía más directa posible. Disponga, controle y documente los medios por los cuales se realizan las reservas.



44. Verifique que cuente 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 sobre los atractivos turísticos, actividades y servicios ofrecidos, los reglamentos y las 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.



ANÁLISIS DEL MERCADO Y COMERCIALIZACIÓN

Primero, tenga presente tres factores claves: entorno, consumidor y competencia.

Las condiciones de su entorno más próximo, como el lugar donde su negocio se desarrolla, son claves para determinar qué se puede y qué no se puede realizar; de igual manera, el entorno lejano afecta. Los cambios políticos, económicos, sociales y tecnológicos cada vez son más comunes y condicionan las proyecciones comerciales inicialmente contempladas.

En segundo término, no olvide que el centro de su desarrollo son los clientes: muestre interés por ellos, conózcalos y aprenda a identificar sus características y necesidades. Evalúe

constantemente sus gustos y emprenda acciones de innovación que busquen satisfacerlos y cautivarlos, así como conocer los diferentes perfiles de turistas, en especial los internacionales.

Por último, no olvide que la competencia es fundamental para establecer las condiciones de su servicio. Identifique las ventajas y desventajas propias, y resalte las acciones ambientales y sociales de su servicio o producto para establecer una marca propia y vincularse a mercados alternativos asociados a los negocios verdes.



45. Desarrolle estrategias de mercadeo y comercialización. No olvide dar a conocer el apoyo social y ambiental que impulsa su servicio, ya que esto lo ayuda a posicionarse en el marco de los negocios verdes. Implemente la estrategia de las 4P: producto/servicio (conocer lo que se quiere ofrecer), precio (cuánto se va a cobrar), plaza (en dónde se va a ofrecer) y promoción (cómo se va a difundir). Analice a la competencia, las tendencias del mercado y la demanda, reconociendo los atributos sociales y ambientales de su servicio.





46. Dé una información clara y de fácil comprensión sobre los servicios y productos ofrecidos.



47. Realice alianzas y acuerde agendas con actores locales, regionales, nacionales e internacionales para impulsar el beneficio común que por sí solo no lograría, para el mejoramiento de la empresa y para potenciar los destinos turísticos.



Río Guayabero, Meta

Carlos Rosero



ESTADOS Y PROYECCIONES FINANCIERAS

Identificar de manera clara este aspecto le permite al empresario conocer en pasado, presente y futuro lo que sucede con el dinero de la organización

Además, al partir de datos ciertos, puede analizar y tomar buenas decisiones.

Lo más importante de los **estados y las proyecciones financieras es que la información sea correcta, detallada y organizada**. En la medida de lo posible, asesórese para organizar y establecer los estados financieros. Con un adecuado conocimiento o

asesoría, organice un presupuesto que le plantee las metas a alcanzar en periodos determinados. **Desde lo más básico, como tener claros los gastos y costos de la empresa, hasta acciones más elaboradas**, como organizar un plan de negocios o establecer rubros de apoyo a proyectos sociales y comunitarios, estos elementos son fundamentales para llegar a contar con financiación o gestión de recursos en un momento dado.



48. Diseñe y ponga en marcha un estudio de mercado con objetivos estratégicos, metas económicas, análisis del impacto social y ambiental y la política de sostenibilidad de la empresa (en Colombia existe una “Guía para la elaboración de un plan de negocios con enfoque hacia la sostenibilidad” y una “Metodología para la elaboración de planes de negocio” de Biocomercio). Esto le permitirá planificar estratégicamente su negocio, lo que fomentará su viabilidad económica en el tiempo.



49. Realice un análisis de sus costos y márgenes de utilidad. Conozca y manténgase enterado de los incentivos tributarios para beneficiar el turismo en Colombia. También incluya en el presupuesto un rubro para apoyar acciones comunitarias.



ANÁLISIS DE RESULTADOS Y EVALUACIÓN DE METAS

Establecer y estructurar un proceso sistémico es fundamental en términos de medir los avances dentro de la organización.

Plantear y desarrollar mecanismos que permitan valorar de manera adecuada lo que se hace y contar con sistemas que posibiliten tanto **interna como externamente medir su efectividad** facilita la corrección a tiempo y sobre todo la mejora

continua. Implementar **procesos, productos, servicios, percepciones** y todo aquello que da un valor agregado es clave para un proceso continuo y dinámico de planeación, ejecución, control y evaluación.



50. Mida el cumplimiento de las metas de los empleados y ajuste su programa de capacitación según la evolución de estas metas. En ese sentido, es importante que defina indicadores de seguimiento que permitan medir el nivel de cumplimiento



51. Establezca y documente los procesos y estándares requeridos para la planificación, la operación y el control de calidad del servicio, de una forma que le permita contar con datos cuantitativos y conocer hechos que faciliten la toma de decisiones.





52. Implemente mecanismos de evaluación permanente (encuestas, entrevistas, charlas informales) de los aspectos relacionados con la calidad del servicio y la sostenibilidad. Esto le permitirá obtener información valiosa de primera mano sobre sus clientes. Incluya indicadores dentro de los manuales de calidad que desarrollen y orienten la evaluación de acuerdo con las normas técnicas de turismo sostenible u otra certificación nacional.



53. Revise las evaluaciones, realice los análisis respectivos y realice los ajustes correctivos y preventivos. Reconozca y analice el grado de satisfacción del visitante por medio de encuestas, censos y otras herramientas que le permitan identificar las fortalezas y oportunidades de mejora que tiene el bien o servicio.



54. Participe en los programas para la identificación y el monitoreo de los impactos ambientales, culturales y sociales generados por la operación de la empresa. Estos programas deben contar con una serie de registros verificables.



PROCESOS DE COMUNICACIÓN

La comunicación, tanto interna como externa, es fundamental para el buen desempeño de la empresa.

La comunicación establece condiciones claras de funcionamiento para motivar al equipo de trabajo y establecer lazos directos y efectivos. Creando mecanismos adecuados y claros, las buenas prácticas se socializan, llegan a todo el equipo y son apropiadas correctamente.

Por su parte, la comunicación externa se extiende en varias direcciones, pero principalmente hacia los clientes, los proveedores y la comunidad local, y genera en todos ellos conocimiento, reflexión

y acción, que es en últimas lo que las buenas prácticas pretenden. Es clave implementar buenas prácticas en las campañas y acciones adecuadas de comunicación; con la proliferación de las nuevas tecnologías esta comunicación se puede realizar de manera más efectiva y económica.



55. Utilice materiales de bajo impacto ambiental en las herramientas divulgativas de su empresa (folletos, avisos, plegables, libros y carteles). No olvide dar a conocer los atractivos, las actividades y el apoyo social y ambiental que impulsa su servicio.





56. Difunda las normas legales vigentes y los requisitos y procedimientos que se deben seguir para la prestación del servicio. Contemple las medidas de bioseguridad y protección personal para la prevención de enfermedades infectocontagiosas, así como la seguridad dispuesta para las unidades de transporte (terrestre, fluvial, marítimo y aéreo). Todo ello en las instalaciones de la empresa y en el interior de cada unidad.



57. Divulgue las acciones de conservación y protección del patrimonio histórico cultural realizado por su empresa y las que desarrollan las comunidades donde tiene operación. Esto ayuda a posicionar su marca como un negocio verde y responsable.



58. Realice campañas de información entre los empleados y visitantes para promover la minimización de la contaminación y la correcta gestión de los residuos, así como las acciones comunitarias de compensación de emisiones de carbono. Utilice para ello material divulgativo, charlas y talleres.



59. Aplique periódicamente un examen de revisión de los conocimientos de los operarios. Haga también un examen de desempeño para establecer los niveles de satisfacción de los clientes con el servicio de los operarios.





GESTIÓN OPERATIVA

En esta sección se plantean los procesos por los cuales se orientan y ponen en marcha los recursos y esfuerzos para llegar al cumplimiento de las actividades en términos de sostenibilidad. También se contempla la revisión y control de la prestación del servicio en términos de calidad.

PREPARACIÓN DE ACTIVIDADES

Primeros pasos organizados que se dan en la prestación del servicio, que contemplan acciones fundamentales en la preparación y disposición de los recursos necesarios antes de la actividad.

Abarcan el reconocimiento de los recorridos, la elaboración de los planes de contingencia y los protocolos de seguridad y bioseguridad, y el mantenimiento de las unidades de transporte (terrestre, fluvial, marítimo y aéreo), así como los equipos y personas requeridas para mantener la calidad e impulsar los procesos de sostenibilidad.

TRANSPORTE TERRESTRE



60. Antes de cada recorrido turístico tenga un conocimiento del terreno, contemplando los riesgos físicos, ambientales, sociales y de salubridad de su iniciativa, de tal manera que pueda elaborar un plan de acción donde se identifiquen las limitaciones de la ruta y las particularidades de los recorridos.



TRANSPORTE FLUVIAL Y MARÍTIMO



61. Antes de cada recorrido turístico cuente con un plan de ruta elaborado, contemplando los riesgos físicos, ambientales, sociales y de salubridad de su recorrido. Así podrá identificar las limitaciones y particularidades del servicio.



TRANSPORTE AÉREO



62. Antes de cada recorrido turístico cuente con un plan de acción que contenga las características operativas del vuelo y la descripción de los lugares de interés que se van a divisar. Así podrá identificar las limitaciones y particularidades del servicio.



63. Elabore una ficha de operación adaptada a cada destino en la que se describan los itinerarios y los mapas de ruta, y donde se comuniquen ampliamente las funciones y responsabilidades de la empresa. Estas fichas deben ser construidas con los operarios, ya que esto genera apropiación. Se recomienda tomar pautas de los estándares de las normas técnicas de turismo sostenible elaboradas por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.



64. Respalde el plan de acción con un plan de contingencias que contemple los protocolos de seguridad y bioseguridad, desde el manejo en primeros auxilios y la atención de incidentes asociados a enfermedades infectocontagiosas hasta el abordaje de situaciones inesperadas. Infórmese acerca de los centros de salud, las autoridades y las condiciones generales de la zona. De acuerdo con las características del grupo, establezca protocolos de emergencia y evacuación. Y como requisito previo a las salidas, cuente con datos generales de salud y con un manual de procedimiento ante posibles cambios de ruta sin que se altere la calidad y la seguridad del servicio.





65. Elabore un protocolo preventivo de mantenimiento con un plan o rutina básica establecida en la que incluya una revisión mecánica del vehículo, embarcación o aeronave. Realice una inspección periódica, especialmente de luces, frenos y lubricantes, y en el caso de las aeronaves haga un seguimiento al récord y el modelo. En el caso de las embarcaciones es fundamental revisar los motores, de tal forma que no desperdicien fluidos que puedan afectar el entorno natural.



TRANSPORTE TERRESTRE Y AÉREO



66. Prepare los equipos y recursos requeridos para la actividad, dando prioridad a aquellos que hagan parte de la seguridad y el manejo de emergencias. Asegúrese de tener equipos de comunicación, botiquines, cinturones de seguridad, extintores y combustible suficiente.



TRANSPORTE TRANSPORTE FLUVIAL Y MARÍTIMO



67. Prepare los equipos y recursos requeridos para la actividad, dando prioridad a aquellos que hagan parte de la seguridad y el manejo de emergencias. Asegúrese de tener equipos de comunicación bidireccional, botiquines, extintores, cobertor impermeable, luces de bengala, linterna, chalecos salvavidas, remos adicionales, combustible suficiente y agua. Manténgase en permanente comunicación con la central de la empresa y/o la capitanía de puerto. Cuenten con un registro de zarpe y un programa de evacuación que debe ser indicado a los visitantes.





68. Establezca un protocolo para el abastecimiento de combustible donde incluya la identificación de estaciones de servicio. Cuente también con equipos de abastecimiento que garanticen la seguridad de los turistas y cuya manipulación no afecte al medio ambiente. Si su empresa acostumbra almacenar combustibles, tenga en cuenta seleccionar contenedores adecuados para evitar fugas y derrames.



TRANSPORTE TERRESTRE, FLUVIAL Y MARÍTIMO



69. Tenga en cuenta los lineamientos y regulaciones de la operación y el cumplimiento de la seguridad según lo establecido por la ley. No olvide los seguros, coberturas, amparos e indemnizaciones que cubren daños personales y materiales a terceros.



TRANSPORTE AÉREO



70. Tenga en cuenta los lineamientos y regulaciones de la operación y el cumplimiento de la seguridad según las regulaciones de Aviación Civil. No olvide los seguros, coberturas, amparos e indemnizaciones que cubren daños personales y materiales a terceros. Según la actividad a realizar, verifique el certificado de aeronavegabilidad y especifique el tipo de servicios que puede prestar.



71. Cuente con el permiso de operación de la autoridad competente de acuerdo al tipo de transporte que ofrezca. Conozca, respete y cumpla la legislación turística, mercantil, laboral y fiscal que le sea aplicable, así como los aspectos de la legislación ambiental y cultural según la prestación del servicio.



TRANSPORTE TERRESTRE



72. Para el acceso a propiedades privadas o públicas, verifique que cuente con los permisos requeridos y las autorizaciones necesarias. Tenga presentes las regulaciones ambientales especiales bajo las que se rigen los lugares que va a visitar.



73. Entregue al viajero y a la empresa que lo contrata un documento en el que detalle los seguros que lo cubren, las obligaciones a las que debe sujetarse el turista según la normativa y los límites de responsabilidad del servicio. Solicite al viajero llenar un registro de declaración de enfermedades preexistentes para detectar riesgos de seguridad y salud con relación a enfermedades infectocontagiosas.



74. Utilice combustible con el octanaje requerido para el tipo de motor del vehículo, aeronave o embarcación. Esto genera mayor eficiencia en el desempeño de los motores y aporta a minimizar las emisiones de efecto invernadero.



75. Haga uso de productos biodegradables y utilice las cantidades adecuadas, especialmente si son para la limpieza, ya que esto reduce la cantidad de contaminantes químicos tóxicos y ayuda a proteger las zonas naturales a visitar. Como medida de seguridad, verifique la peligrosidad de los productos y elabore fichas de control de los productos para hacerles seguimiento.



76. Promueva la minimización de la contaminación y la correcta gestión de los residuos. Por ejemplo, aliente a los visitantes a devolver al lugar de origen la basura generada (botellas, empaques, bolsas plásticas). Tenga en cuenta que el combustible y los aceites utilizados en sus unidades de transporte (terrestre, fluvial, marítimo y aéreo) deben tener un correcto manejo para su reutilización o reciclaje según su grado de peligrosidad. Apóyese con charlas, talleres y material divulgativo.





77. Como profesional que presta sus servicios a una empresa de turismo legalmente constituida, **tenga en cuenta el uso de ropa adecuada según lo requiera la actividad** y porte permanentemente un documento que lo identifique como miembro de la empresa.



78. Al momento de prestar un servicio guiado, **incluya personal especializado, como guías profesionales de turismo, dentro de su equipo de trabajo.** Esto permite marcar una diferencia en la calidad del servicio.



Rio Guayabero, Macarena
Carlos Rosero



Negocios verdes, Actividades económicas que ofrecen bienes o servicios con impactos ambientales positivos y que incorporan buenas prácticas ambientales, sociales y económicas.
(Ministerio de Ambiente, 2014)

Raudal Angosturas 2, Macarena
Carlos Rosero



PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Corresponde al desarrollo y puesta en marcha de la prestación del servicio con acciones que sustentan la seguridad física y de salud de los clientes, la conservación y protección de los ecosistemas estratégicos, la

minimización del cambio climático y el impulso del beneficio comunitario. Son todas las actividades que garantizan la buena realización del servicio y que aseguran su calidad.



79. Identifique las necesidades del cliente y verifique con él los servicios contratados, así como las condiciones del servicio según los requerimientos. Para la prestación de servicios especiales (por ejemplo, observación de aves o ballenas) no olvide contar con unidades de transporte (terrestre, fluvial, marítimo o aéreo) acondicionadas y de bajo impacto.



80. Realice la prestación de servicio de transporte de acuerdo con el número de sillas disponibles, teniendo en cuenta que los niños deben utilizar también una silla de manera individual. Esto garantiza la comodidad y seguridad. No se debe permitir la instalación de sillas improvisadas y de menor calidad a las dispuestas en el diseño original de las unidades de transporte (terrestre, fluvial, marítimo o aéreo).



81. Ubique la unidad de transporte (terrestre, fluvial, marítimo o aéreo) en zonas apropiadas para que los viajeros ingresen, embarquen y desembarquen. Verifique que cuenta con toda la señalización interna y los elementos de seguridad, como radios, señales de precaución, luces de seguridad, cajas de herramientas, extintores y botiquines, entre otros.





82. Verifique durante la prestación del servicio que la unidad de transporte (terrestre, fluvial, marítimo o aéreo) **no genere emanaciones ni pérdida de fluidos sintéticos** contaminantes que puedan perjudicar la salud de los visitantes y del ambiente. Evite especialmente los vertimientos (gasolina, lubricantes o aceites, entre otros) al suelo y agua.



83. Establezca un manual de instrucciones que permita a los viajeros conocer las medidas de operación y seguridad según la utilización de la unidad de transporte (terrestre, fluvial, marítimo o aéreo). Brinde recomendaciones básicas al inicio de cada recorrido para que los viajeros sepan cómo actuar en caso de emergencia, incidente o accidente, resaltando las salidas de emergencia y el uso de las herramientas de seguridad, como cinturones y chalecos.



84. Aplique la información adquirida sobre las medidas de protección e impacto a la fauna y los ecosistemas estratégicos donde presta el servicio, de tal forma que pueda prevenir incidentes como disturbios por el ruido del motor, atropellamiento o golpes a la fauna (aves, delfines, manatíes o ballenas, entre otros) y destrucción de los escenarios naturales (corales, manglares o páramos, entre otros) con las unidades de transporte (terrestre, fluvial, marítimo y aéreo).



85. Respete los límites de velocidad según las normas de tránsito, así como las señalizaciones que indican la presencia de fauna. Invite a los turistas a respetar los ecosistemas estratégicos y minimizar su impacto, sobre todo en actividades de avistamiento de animales (aves, ballenas, delfines).





86. Brinde instrucciones a los viajeros para que durante los recorridos en el transporte no arrojen basura por las ventanas o por los laterales en las lanchas. Durante las posibles paradas, invítelos a no adquirir restos arqueológicos o cualquier muestra patrimonial. Con esto promueve el respeto por el patrimonio natural y cultural. Puede implementar anuncios con información alusiva al tema dentro de las unidades de transporte (terrestre, fluvial, marítimo o aéreo).



87. Denuncie ante las autoridades competentes la presencia de animales silvestres en cautiverio, en caso de que se presente.



88. Manténgase alerta a las oportunidades de beneficiar a la comunidad. Esto significa, durante el recorrido, incentivar el intercambio comercial y la adquisición de productos y servicios basados en iniciativas locales como alimentación o artesanías, entre otras.



Cañón del Combeima, Tolima
Carlos Rosero 

CONTROL DEL SERVICIO

Es el tercer momento donde se desarrolla la operación y su importancia se sustenta en la identificación de las valoraciones de los clientes luego de la prestación del servicio. Entrega información

valiosa a través de herramientas de recopilación de información, como las encuestas o cuestionarios, que permiten identificar las fallas y mejorar con acciones preventivas y correctivas.



89. Asegure la correcta atención al usuario con base en la cortesía, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la comunicación y la comprensión. Conozca los niveles de satisfacción del cliente y los posibles campos de mejora. Sensibilice a todo el personal sobre la importancia que tiene la calidad en el servicio.



90. En caso de que los operarios y/o los visitantes tengan quejas, reclamos o sugerencias sobre la prestación del servicio, **preséntelas formalmente a la administración** correspondiente a través de los medios dispuestos para tal fin.



91. Reconozca el grado de satisfacción del cliente de acuerdo con los protocolos y según los criterios de sostenibilidad establecidos para su actividad. Hágalo por medio de encuestas, censos y otras herramientas que le permitan identificar las fortalezas y oportunidades de mejora. Incluya indicadores.



92. Analice las evaluaciones y proponga a la empresa los ajustes necesarios para mejorar la calidad del servicio.



3 | HERRAMIENTAS Y RECURSOS



Guajira
Carlos Rosero



CERTIFICACIÓN

¿QUÉ ES Y POR QUÉ ES IMPORTANTE LA CERTIFICACIÓN?

La certificación es un trabajo voluntario en el cual las empresas de transporte turístico terrestre, aéreo, fluvial o marítimo 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.



Sierra Nevada de Santa Marta,
Magdalena
Carlos Rosero

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 transportadores aplican las siguientes normas técnicas sectoriales:

- NTS AV009. Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor. Requisitos normativos. 2007.
- NTS-TS 005. Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad. 2009.

Las normas técnicas colombianas aplicables a los servicios de transporte tienen como propósito ofrecer una herramienta de gestión para la implementación de buenas prácticas y lograr los objetivos de desarrollo sostenible para el sector turístico.

Con el fin de fomentar los procesos de certificación, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo creó la **Marca de Certificación de Calidad Turística Colombiana**, un sello distintivo de calidad al que empresas y destinos pueden acceder una vez hayan sido certificados con la respectiva NTS o NTC, y que sirve como herramienta de promoción y reconocimiento para quienes buscan aumentar su competitividad. También existe el **Sello Ambiental Colombiano**,

un distintivo que portan los productos y servicios que cumplen con los criterios ambientales exigidos por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Adicionalmente, en 2020 se creó el **Check in certificado**, un sello que certifica que los prestadores de servicios turísticos cumplen con los criterios de bioseguridad.

Por su parte, la modificación de la ley 2068 de 2020, establece el Sello de Accesibilidad e Inclusión Universal, que reconoce a los prestadores de servicios turísticos que incluyan dentro de su personal a personas con discapacidad, remuevan barreras de acceso y permitan disfrutar de los servicios de turismo a personas con alguna discapacidad. Este sello es renovable anualmente y está a cargo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Para mayor información, consulte:

- <http://calidadturistica.gov.co/>
- www.minambiente.gov.co/index.php/component/content/article/366-plantilla-asuntos-ambientales-y-sectorial-y-urbana-19
- bioseguridad.mincit.gov.co
- <https://imgcdn.larepublica.co/cms/2020/12/31121021/LEY-2068-DEL-31-DE-DICIEMBRE-DE-2020.pdf>

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.gstcouncil.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.

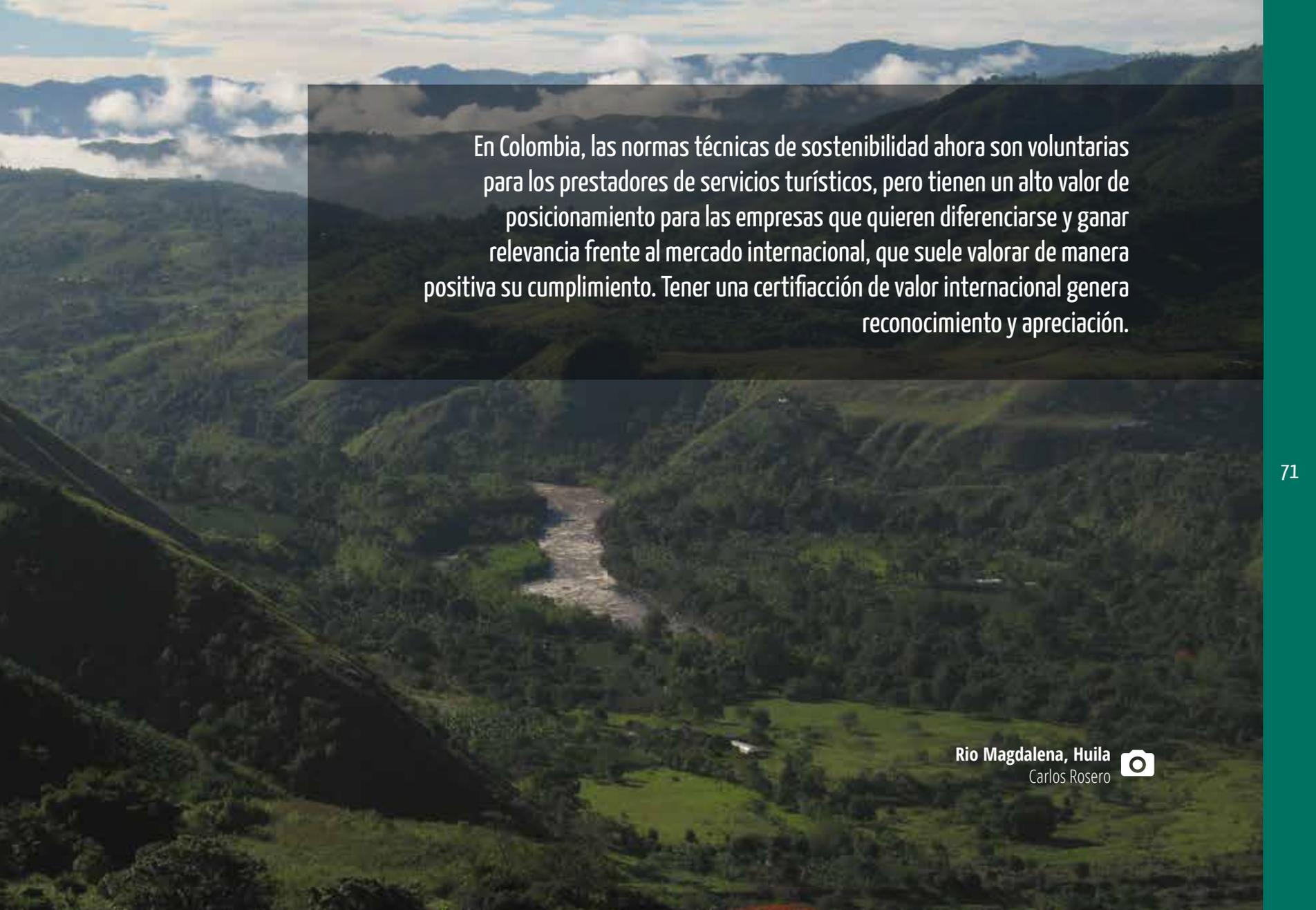
Existen diferentes escenarios para financiar la certificación:

- **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. Así mismo, algunas entidades que apoyan empresas en áreas naturales ofrecen préstamos y créditos con fines ambientales.

- **Apoyo en especie:** se trata de ofrecer servicios o productos a otras empresas a cambio del subsidio para la certificación.
- **Pago por servicios ambientales:** en el caso de contar con una empresa en un lugar donde se puedan ofrecer los beneficios que ofrecen los ecosistemas de una forma sustentable, es posible recibir pagos por su uso.

Finalmente, para acceder a financiación para certificaciones tenga en cuenta que debe: a) conocer su estado financiero; b) elaborar un plan de negocios y presupuesto; c) determinar las necesidades específicas de financiamiento; d) identificar las diferentes fuentes de financiamiento y sus condiciones; e) redactar una propuesta de acuerdo con el plan de negocios y el presupuesto realizado e incluir los beneficios que la certificación generará, no sólo para la organización, sino para la comunidad y los clientes, empleados y proveedores, y f) establecer un cronograma y una estimación aproximada de recursos humanos y económicos para el proceso que considera desarrollar.





En Colombia, las normas técnicas de sostenibilidad ahora son voluntarias para los prestadores de servicios turísticos, pero tienen un alto valor de posicionamiento para las empresas que quieren diferenciarse y ganar relevancia frente al mercado internacional, que suele valorar de manera positiva su cumplimiento. Tener una certificación de valor internacional genera reconocimiento y apreciación.

Río Magdalena, Huila
Carlos Rosero



■ TERRITORIO COLOMBIA VIAJES Y TURISMO SAS



Empresa de transporte especial de pasajeros que desde el 2010 ofrece transporte turístico con políticas de sostenibilidad que afianzan el compromiso socioambiental y el desarrollo económico de las comunidades locales donde opera. Cuenta con certificado de calidad turística de la Compañía Andina de Inspección y Certificación SA (Acert) y el sello “Check in Certificado”.



<https://www.territoriocolombia.com/>

BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN



Ha desarrollado e implementado algunas políticas internas que le permiten asegurar los procesos de calidad interna, como las políticas de sostenibilidad, seguridad y salud en el trabajo, de tratamiento de la información y de seguridad vial. Cuenta con una cultura formativa que permite capacitar a los empleados en materia de seguridad, salud, medio ambiente y calidad.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES



Cuenta con una hoja de vida y un mantenimiento preventivo de cada una de las unidades de transporte que le permite hacer seguimiento y control para la disminución de las emisiones de CO2. Desarrolla un proyecto de reforestación de 340 especies en el departamento de Boyacá para compensar la huella de carbono, y dentro de las proyecciones estratégicas busca hacer el tránsito hacia la adquisición de vehículos eléctricos.

BUENAS PRÁCTICAS SOCIO - ECONÓMICAS



Vincula a los propietarios de los vehículos con tarifas fijas, sin cobrar montos adicionales, permitiendo así que las negociaciones y la distribución de las ganancias sean justas y equitativas.

BUENAS PRÁCTICAS CULTURALES



Incentiva a los empleados y operarios a reconocer, a través de procesos informativos, las características culturales de los territorios donde desarrollan operaciones, con el propósito de generar conciencia e impulsar prácticas que permitan salvaguardar el patrimonio cultural durante los recorridos.

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/>

Cartilla de certificación de calidad para el transporte de turismo

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/normas-tecnicas-sectoriales/cartilla-de-certificacion-de-calidad-para-el-trans/cartilla-de-certificacion-de-calidad-para-el-transporte-de-turismo.pdf.aspx>

Certificación de turismo en Colombia

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

Certificación Turismo Sostenible

https://www.responsibletravel.org/docs/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>

Construcción Sostenible

<https://www.cccs.org.co/wp/>

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

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

Compensación de carbono del turismo

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

Criterios Globales del Turismo Sostenible

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

Ecoturismo - Turismo Responsable y Sostenibilidad

<http://www.ecoturismo.org>

Guía de avistamiento de ballenas jorobadas en Colombia.

https://www.academia.edu/26920595/Guia_de_avistamiento_de_ballenas_en_Colombia_Tourist_Guide_of_Whalewatching_in_Colombia

Guía para la implementación de la NTS-TS 005. Empresas de transporte terrestre (Etratu)

<https://www.mincit.gov.co/getattachment/minturismo/calidad-y-desarrollo-sostenible/calidad-turistica/normas-tecnicas-sectoriales/guia-de-implementacion-de-nts/guia-de-implementacion-de-la-nts-ts-005-empresas-d/guia-de-implementacion-de-la-nts-ts-005-empresas-de-transporte-terrestre.pdf.aspx>

Interpretación del Patrimonio Natural y Cultural

<http://www.interpretaciondelpatrimonio.com>

Innotur

<http://www.innotour.com/home/>

Manual No deje rastro

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

Modificación Ley 300 (ley 2068 de 2020)

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

Negocios verdes, inclusivos y competitivos

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

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

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

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/>

Plataforma Electrónica Digital

<https://www.entornoturistico.com/travel-2-0-las-herramientas-aplicadas-al-turismo/>

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>

Sello de bioseguridad “Check in Certificado”

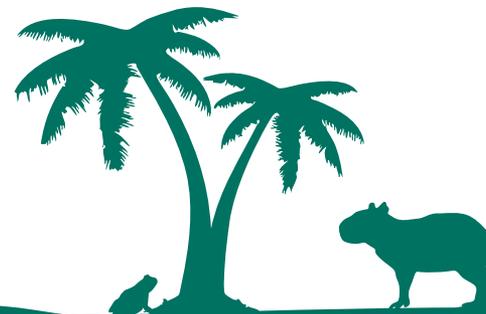
<https://www.mincit.gov.co/prensa/noticias/turismo/sello-de-bioseguridad-check-in-certificado-turismo>

Parques Nacionales Naturales de Colombia y Sistema Nacional de Áreas Protegidas

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

Normas Técnicas Sectoriales para Transportadores

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





Turismo de Naturaleza, 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)

DOCUMENTOS DE CONSULTA Y REFERENCIAS



Desierto de la Tatacoa, Huila
Carlos Rosero



Andrade, D. y Aguas, W. (2011). Manual de buenas prácticas de turismo comunitario. Red Solidaria de Turismo de la Ribera del Río Napo (REST). Recuperado de http://www.mdgfund.org/sites/default/files/ENV_MANUAL_%20Buenas%20practicas%20Turismo%20comunitario.pdf

Associação Municipal de Assistência Social - Amas Childhood Brasil. (2012). *Manual de Boas Práticas - Transporte*. Belo Horizonte.

Adventure Travel Trade Association (ATTA). (2017). ATTA y turismo de aventura. Recuperado de <https://www.decaba.com/es/atta-adventure-tourism/>

Biosphere. (s. f.). The Definitive Guide for Sustainable Tourism. Recuperado de <https://www.biospheretourism.com/en>

Center for Ecotourism and Sustainable Development. (2007). *Pasos prácticos para mercadear la certificación turística*. Recuperado de https://www.responsibletravel.org/docs/Manual_No_3.pdf

Colciencias. (s.f.). Proyecto oferta Colciencias “Colombia bio-turismo científico de naturaleza”.

Conap. (2016). *Manual de buenas prácticas de turismo sostenible. Transporte en áreas protegidas*. Documento Técnico No. 27-2016. Guatemala.

Congreso de la República de Colombia. (2012). Ley 1558. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996, Ley General de Turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones.

Congreso de la República de Colombia. (2020). Ley 2068. Por el cual se modifica la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.

Day, J., Dudley, N., Hockings, M., Holmes, G., Laffoley, D., Stolton, S. y Wells, S. (2012). *Directrices para la aplicación de las categorías de gestión de áreas protegidas de la UICN en áreas marinas protegidas*. Gland, Suiza: UICN.

Global Sustainable Tourism Council. (s.f.). *Criterios globales de turismo sostenible*. Recuperado de <https://www.gstcouncil.org/wp-content/uploads/2017/01/Spanish-GSTC-Dv1-1nov13-2.pdf>

Icontec. (2020). Sistema de gestión de la sostenibilidad para organizaciones que prestan el servicio de transporte turístico. Requisitos. NTC Anteproyecto. Bogotá

Instituto Costarricense de Turismo. (2010). Certificación como prestatario del servicio de transporte terrestre de turistas de vehículos de lujo. Costa Rica.

Instituto Costarricense de Turismo. (2002). Guías de requisitos y de evaluación vigentes dentro del trámite del certificado de sostenibilidad turística (C.S.T.). Gaceta N° 49. Recuperado de <https://www.ict.go.cr/es/documentos-institucionales/legislaci%C3%B3n-de-empresas/leyes-y-reglamentos/591-requisitos-para-el-ingreso-de-empresas-rentadoras-de-vehiculos-al-cst/file.html>

Instituto Nacional de Aprendizaje (INA). (s. f.). Legislación de Actividades Turísticas. España.

Londoño, N. (2019). *Parques Nacionales Naturales de Colombia. Estrategia institucional de negocios verdes sostenibles de Parques Nacionales Naturales.* Bogotá.

López, A.L. (2009). Sistema Integrado de Gestión para Empresas Turísticas. España.

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.

(2020). Sello ambiental colombiano. Recuperado de <https://www.minambiente.gov.co/index.php/component/content/article/366-plantilla-asuntos-ambientales-y-sectorial-y-urbana-19>

Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Parques Nacionales Naturales. (2007). *Lineamientos para el ecoturismo en Colombia.*

Mincetur. (2008). Resolución Viceministerial No. 057 por la cual se establece la relación de equipos de canotaje, las características técnicas que los mismos deberán cumplir para prestar este servicio, así como las condiciones mínimas para el desarrollo del curso técnico-práctico de rescate en río. Lima.

Mincetur. (s.f.) *Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para empresas de transporte turístico terrestre.* Perú.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2020). *Política de Turismo Sostenible.* Recuperado de [mencit.gov.co.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](https://www.mincit.gov.co/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. (2018). *Plan Sectorial de Turismo 2018 – 2022. Turismo: El propósito que nos une.* Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2012). *Lineamientos de política para el desarrollo del turismo comunitario en Colombia.* Recuperado de <https://www.mincit.gov.co/CMSPages/GetFile.aspx?guid=58fc480a-7a27-4420-aac4-e72c8bcee437>

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. (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. (2009). Norma técnica sectorial NTS-AV 009. Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor. Requisitos normativos.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2009). Norma técnica sectorial NTS-TS 005. Empresas de transporte terrestre automotor especializado. Empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2007). Norma técnica sectorial NTS AV09. Calidad en la prestación del servicio de transporte turístico terrestre automotor. Requisitos normativos. Bogotá, 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. (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, Ministerio de Transporte, Policía Nacional (Ponal), Asociación Colombiana de Transporte Terrestre Automotor Especial (Acoltes), Acotur y Corporación Unificada Nacional de Educación Superior (CUN). (2020). Guía aplicable a las empresas operadoras de chivas y de otros vehículos automotores que presten el servicio de transporte turístico. Bogotá

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Proexport, Aviaexport y T&L. (2013). *Plan de negocio de turismo de naturaleza de Colombia*. Preparación de alimentos de acuerdo con el orden de producción. Bogotá.

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (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 Comercio, Industria y Turismo y Howard, S. (s.f.). *Turismo comunitario en Colombia*.

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2019). *Guía para la consolidación de negocios verdes en turismo de naturaleza. Negocios verdes.*

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2010). Manual de buenas prácticas de gestión deservicios para empresas de transporte turístico acuático. Lima.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2009). *Manual de buenas prácticas ambientales para el servicio de transporte turístico acuático.* Lima.

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2020). *Turismo de naturaleza: Una experiencia responsable. Negocios verdes.*

Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. (2014). *Plan Nacional de Negocios Verdes.*

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

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 Transporte. (2020). *El ABC del transporte terrestre.*

Ministerio de Transporte. (2001). Decreto 174. Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor Especial. Recuperado de www.mintransporte.gov.co. <https://www.mintransporte.gov.co/documentos/13/decretos/genPagDocs=26&genOrdDocs=1>

Ministerio de Transporte. (1997). Decreto 3112. Por el cual se reglamenta la habilitación y la prestación del servicio público de transporte fluvial. Recuperado de www.mintransporte.gov.c

Parques Nacionales Naturales de Colombia. (2020). *Lineamientos para la planificación y gestión del turismo de naturaleza en áreas protegidas administradas por las Corporaciones Autónomas Regionales y de desarrollo sostenible y en otras estrategias de conservación.* Bogotá: Parques Nacionales Naturales de Colombia.

Odyssea. (s. f.). *Guía de buenas prácticas de desarrollo turístico sostenible en el espacio de cooperación territorial europea del proyecto Odyssea al-Andalus.* Andalucía.

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>

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

Organización Mundial del Turismo. (2015), *Manual sobre turismo accesible para todos: Principios, herramientas y buenas prácticas – Módulo II: Cadena de accesibilidad y recomendaciones*. Madrid: OMT.

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

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

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>

PromPerú y Aptae. (2006). *Manual de buenas prácticas para turismo sostenible*. Lima, Perú.

Red de Ciudades por la Bicicleta. (s. f.). *Cicloturismo: un activo para ciudades, pueblos y territorios*. Barcelona. Recuperado de <https://www.ciudadesporlabicicleta.org/>

SEO/BirdLife. (2014). *Manual SEO/BirdLife de buenas prácticas ambientales en turismo pesquero*. Madrid: Sociedad Española de Ornitología.

Sinac. (2015). *Cuaderno de trabajo de los participantes - Gestión sostenible del turismo*.

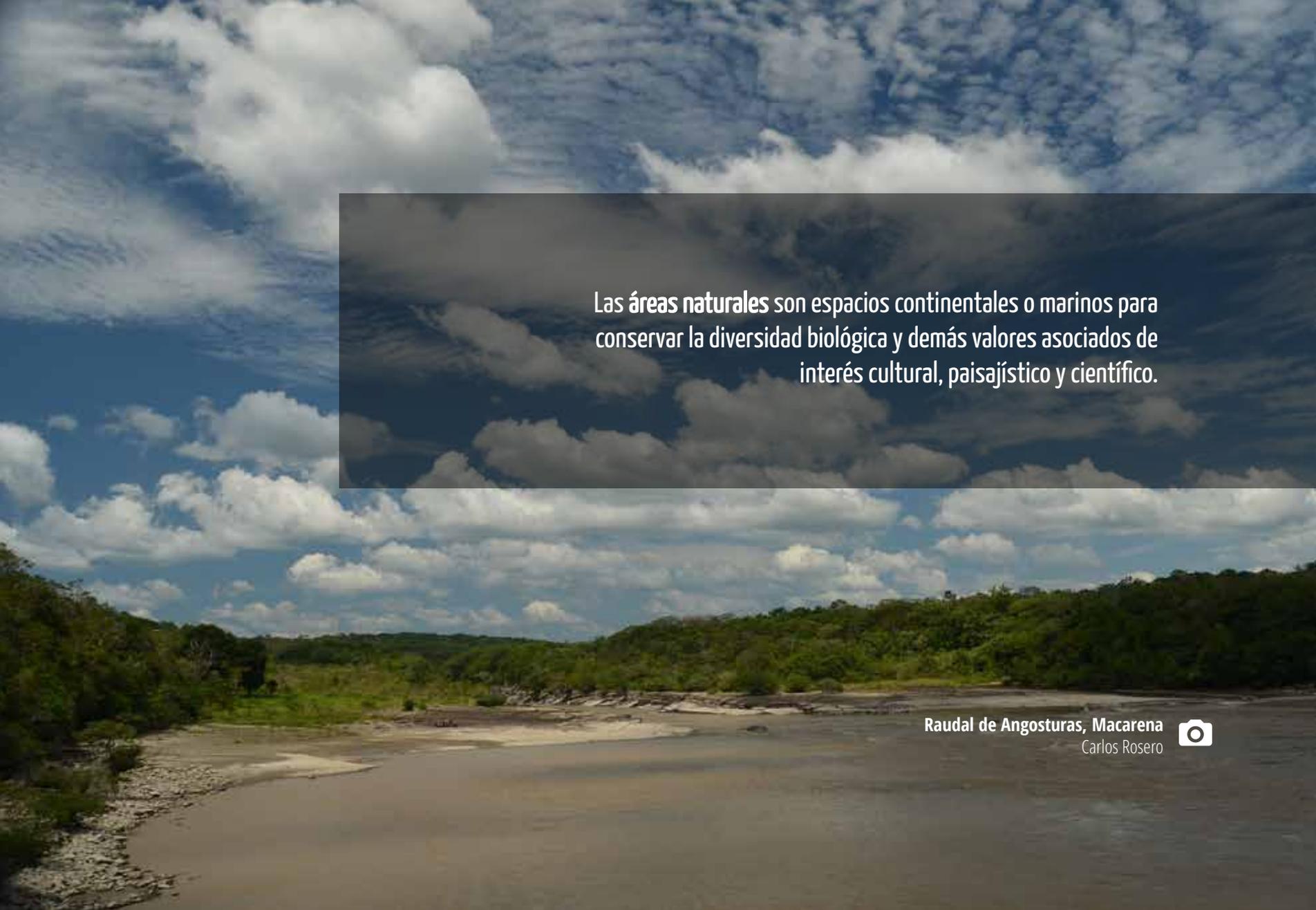
SENA. (2009). *Estudio de caracterización transporte acuático. Subsector transporte fluvial*. Cartagena de Indias.

Unesco. (2015). *Patrimonio natural*. Recuperado de <https://es.unesco.org/themes/patrimonio-natural>

Unesco. (2020). *Patrimonio cultural*. Recuperado de <https://es.unesco.org/fieldoffice/santiago/cultura/patrimonio> .

Usaid. (2009). *Guías de turismo sostenible de Panamá*.





Las **áreas naturales** son espacios continentales o marinos para conservar la diversidad biológica y demás valores asociados de interés cultural, paisajístico y científico.

Raudal de Angosturas, Macarena
Carlos Rosero



Esta guía es una iniciativa de:



 www.colombiaproductiva.com  @Col_Productiva  @ColombiaProductiva  Colombia Productiva

Con el apoyo de:

