

Sistema de gestión de la sostenibilidad para organizaciones que prestan el servicio de transporte turístico.

Requisitos

E: Sustainability management system for organizations that provide the tourist transport service. Requirements

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: transporte; turístico.

I.C.S.: 03.080.30



© ICONTEC 2021

Reservados todos los derechos. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida o utilizada en cualquier forma o por cualquier medio, electrónico o mecánico incluyendo fotocopiado y microfilmación, sin permiso por escrito del editor.

Editada por ICONTEC. Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888



PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 1595 de 2015.

ICONTEC es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el período de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos elementos de este documento pueden ser objeto de derechos de patente. ICONTEC no asume la responsabilidad por la identificación de dichas patentes, o por la documentación que se haya aportado que goza de esta protección legal.

La NTC 6505 fue elaborada por el CTN 212 Sostenibilidad para prestadores de servicios turísticos y ratificada por el Consejo Directivo de 2020-03-17.

Este documento está sujeto a ser revisado en cualquier momento con el objeto de que responda a las necesidades y exigencias actuales. Se invita a los usuarios de este documento a presentar sus solicitudes de revisión a ICONTEC; sus comentarios serán puestos a consideración del comité técnico responsable del estudio de este tema.

ICONTEC cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

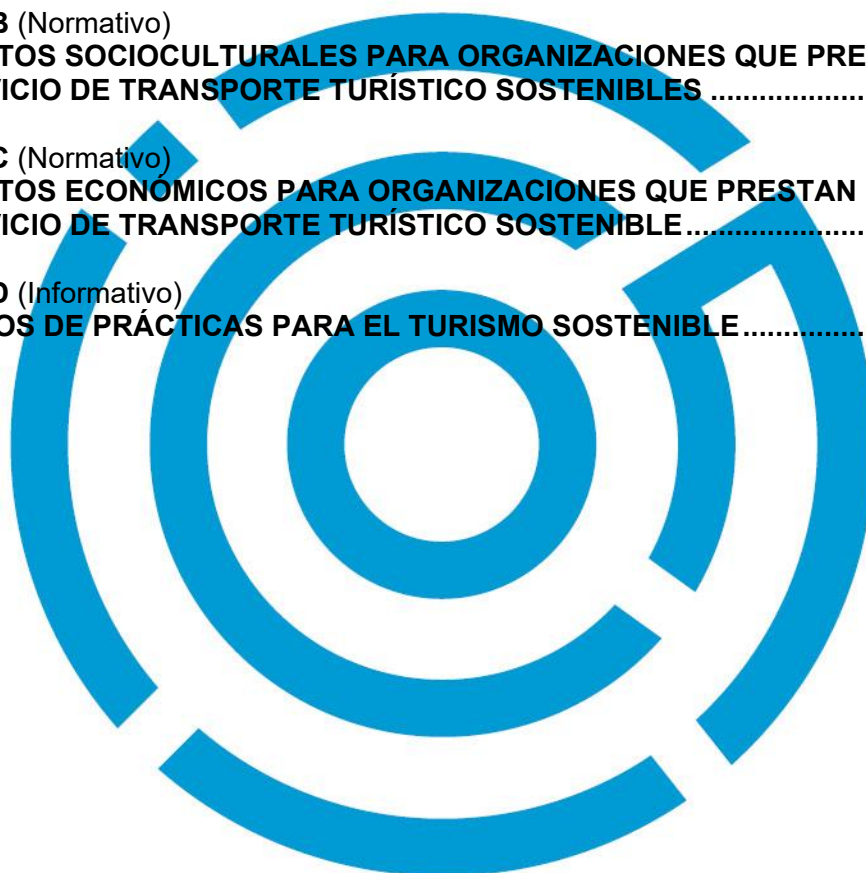
CONTENIDO

	Página
INTRODUCCIÓN.....	i
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	1
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	1
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	6
4.1 Cumplimiento de la legislación	6
4.2 Comprensión de la organización y de su contexto	7
4.3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	7
4.4 Determinación del alcance del sistema de gestión de la sostenibilidad.....	7
4.5 Sistema de gestión de la sostenibilidad	8
5. LIDERAZGO	8
5.1 Liderazgo y compromiso.....	8
5.2 Política	9
5.3 Roles, responsabilidades y autoridades	10
6. PLANIFICACIÓN	10
6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades	10

	Página
6.2	Objetivos de sostenibilidad y planificación para lograrlos 11
7.	APOYO 12
7.1	Recursos..... 12
7.2	Competencia..... 12
7.3	Toma de conciencia..... 13
7.4	Comunicación 13
7.5	Información documentada 13
8.	OPERACIÓN 15
8.1	Planificación y control operacional..... 15
8.2	Tratamiento de actividades o servicios modificados..... 15
8.3	Gestión de la cadena de suministro..... 15
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 16
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación..... 16
9.2	Auditoría interna 16
9.3	Revisión por la dirección 17
10.	MEJORA..... 17
10.1	No conformidad y acción correctiva 17
10.2	Mejora continua..... 18
	BIBLIOGRAFÍA..... 35

ANEXOS

ANEXO A (Normativo) REQUISITOS AMBIENTALES PARA ORGANIZACIONES QUE PRESTAN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO SOSTENIBLES	19
ANEXO B (Normativo) REQUISITOS SOCIOCULTURALES PARA ORGANIZACIONES QUE PRESTAN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO SOSTENIBLES	25
ANEXO C (Normativo) REQUISITOS ECONÓMICOS PARA ORGANIZACIONES QUE PRESTAN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO SOSTENIBLE	28
ANEXO D (Informativo) EJEMPLOS DE PRÁCTICAS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE	31



INTRODUCCIÓN

El turismo es uno de los principales segmentos económicos del mundo y es objeto de atención cada vez mayor debido a su potencial para contribuir al desarrollo sostenible y a los efectos que puede tener en las esferas ambiental, social y económica.

Las organizaciones de todo tipo en el sector del turismo reconocen cada vez más la necesidad de abordar las cuestiones de sostenibilidad en sus prácticas. Este documento establece requisitos para un sistema de gestión de la sostenibilidad para las organizaciones que prestan el servicio de transporte turístico que deseen desarrollar e implementar políticas y objetivos sostenibles en la gestión de sus actividades y servicios.

El presente documento se ha redactado para ayudar a las organizaciones que prestan el servicio de transporte turístico de todos los tamaños, de diferentes orígenes geográficos, culturales y sociales, a mejorar la sostenibilidad de sus actividades relacionadas.

Este documento tiene cuatro anexos. Los Anexos A, B y C son normativos y se refieren a cada una de las tres dimensiones de la sostenibilidad (ambiental, sociocultural y económica). El Anexo D es informativo y ofrece ejemplos de prácticas de sostenibilidad.

Este documento también puede utilizarse como referencia para las organizaciones que prestan el servicio de transporte turístico, a fin de implementar y mantener de manera coherente prácticas que contribuyan a un objetivo importante del turismo sostenible.

Esta norma reemplaza la NTS-TS 005:2009 Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad.

Finalmente, en esta norma se utilizan las siguientes formas verbales:

- “debe” indica requisito;
- “debería” indica una recomendación;
- “puede” indica un permiso, una posibilidad o capacidad

La información incluida en una “NOTA” está prevista para ayudar a la comprensión o uso del documento. “Nota a la entrada”, usada en el numeral 3, proporciona información adicional que complementa los datos terminológicos y puede contener disposiciones relacionadas al uso de un término.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD PARA ORGANIZACIONES QUE PRESTAN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO. REQUISITOS

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

En este documento se especifican los requisitos ambientales, socioculturales y económicos para implementar un sistema de gestión de la sostenibilidad en las organizaciones que prestan el servicio de transporte turístico.

Este documento se aplica a los aspectos que pueden ser controlados por las organizaciones que prestan servicio de transporte turístico.

Este documento es aplicable a cualquier organización, independientemente de su tipo, tamaño o ubicación, que desee:

- a) implementar, mantener y mejorar las prácticas sostenibles en sus operaciones;
- b) asegurar la conformidad con su política de sostenibilidad definida.

La aplicación de la norma no exime al usuario de cumplir la legislación nacional vigente aplicable.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

No hay referencias normativas en este documento.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los fines de este documento, se aplican los siguientes términos y definiciones.

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas de uso en normalización, en las siguientes direcciones:

- Plataforma de búsqueda online de ISO: disponible en <https://www.iso.org/obp>
- Electropedia IEC: disponible en <http://www.electropedia.org/>

3.1 acción correctiva. Acción para eliminar la causa de una *no conformidad* (3.20) y evitar que vuelva a ocurrir.

3.2 alta dirección. Persona o grupo de personas que dirige y controla una *organización* (3.22) al más alto nivel.

Nota 1 a la entrada: La alta dirección tiene el poder para delegar autoridad y proporcionar recursos dentro de la organización.

Nota 2 a la entrada: Si el alcance del sistema de gestión (3.36) comprende solo una parte de una organización, entonces alta dirección se refiere a quienes dirigen y controlan esa parte de la organización.

3.3 ambiente. Entorno en el cual una organización opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones.

Nota 1 a la entrada: El entorno puede abarcar desde el interior de una organización hasta el sistema local, regional y global.

Nota 2 a la entrada: El entorno se puede describir en términos de biodiversidad, ecosistemas, clima u otras características

3.4 artesanía. Actividad productiva que da como resultado objetos o artefactos, hechos manualmente o con el uso de medios tradicionales o rudimentarios, con habilidad, destreza, calidad y creatividad.

3.5 aspecto de sostenibilidad. Actividades, elementos, prácticas, o servicios de las empresas de transporte que prestan servicio de transporte turístico que pueden interactuar con las dimensiones de la sostenibilidad (ambiental, sociocultural y económica).

Nota 1 a la entrada: Un aspecto importante de la sostenibilidad es el que tiene o puede tener un impacto significativo.

Nota 2 a la entrada: Algunos ejemplos de aspectos de sostenibilidad son el consumo de energía, la generación de residuos sólidos, los envases reciclables y el consumo de agua.

3.6 auditoría. *Proceso* (3.31) sistemático, independiente y documentado para obtener las evidencias de auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en el que se cumplen los criterios de auditoría.

Nota 1 a la entrada: Una auditoría puede ser interna (de primera parte) o externa (de segunda parte o terceros), y puede ser una auditoría combinada (que combina dos o más disciplinas).

Nota 2 a la entrada: Una auditoría interna la realiza la propia organización (3.22), o una parte externa en su nombre.

Nota 3 a la entrada: En la norma ISO 19011 se define "evidencia de auditoría" y "criterios de auditoría".

3.7 calidad. Grado en que un conjunto de características inherentes cumple los requisitos.

Nota 1 a la entrada: El término "calidad" puede utilizarse con adjetivos como pobre, bueno o excelente.

Nota 2 a la entrada: Las características "inherentes", en contraposición a las "asignadas", existen en algo como un rasgo esencial o permanente.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.6.2, modificado]

3.8 competencia. Conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes con las que cuenta un individuo para afrontar y lograr los resultados previstos.

3.9 comunidad local. Personas que viven en la zona influenciada por el servicio de transporte turístico.

Nota 1 a la entrada: La comunidad local está compuesta por los habitantes de la microrregión geográfica de un país, o por los habitantes de los municipios que rodean al municipio donde se presta el servicio de transporte turístico.

3.10 conformidad. Cumplimiento de un *requisito* (3.32).

3.11 contratar externamente Establecer un acuerdo mediante el cual una *organización* (3.22) externa realiza parte de una función o *proceso* (3.31) de una organización.

Nota 1 a la entrada: Una organización externa está fuera del alcance del *sistema de gestión* (3.36), aunque la función o proceso contratado externamente forme parte del alcance.

3.12 desempeño. Resultado medible.

Nota 1 a la entrada: El desempeño se puede relacionar con hallazgos cuantitativos o cualitativos.

Nota 2 a la entrada: El desempeño se puede relacionar con la gestión de actividades, *procesos* (3.31), productos (incluidos servicios), sistemas u *organizaciones* (3.22).

3.13 economía circular. Economía que es restauradora y regenerativa en su diseño, y que tiene como objetivo mantener los productos, componentes y materiales en su máxima utilidad y valor en todo momento, distinguiendo entre los ciclos técnicos y biológicos.

[FUENTE: ISO 20400:2017, 3.1]

3.14 eficacia. Medida en que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados previstos

3.15 impacto de sostenibilidad. Cambio positivo o negativo en la sociedad, la cultura, la economía o el ambiente, total, parcialmente o bajo cualquier otro atributo resultante de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización que presenta el servicio de transporte turístico.

Nota Entiéndase como ejemplos de "atributo" como: temporalidad, durabilidad, magnitud, las cuales varían de acuerdo con la metodología a usar.

3.16 información documentada. Información que una *organización* (3.22) tiene que controlar y mantener, y el medio que la contiene.

Nota 1 a la entrada: La información documentada puede estar en cualquier formato y medio, y puede provenir de cualquier fuente.

Nota 2 a la entrada: La información documentada puede hacer referencia a:

- el *sistema de gestión* (3.36), incluidos los *procesos* (3.31) relacionados;
- información creada para la operación de la organización (documentación);
- la evidencia de los resultados alcanzados (registros).

3.17 medición. *Proceso* (3.31) para determinar un valor.

3.18 medidas de seguridad y protección. Condiciones y factores relacionados con el nivel de control y minimización de los riesgos que afectan a los trabajadores, los clientes u otras personas asociadas al servicio de transporte turístico.

3.19 mejora continua. Actividad recurrente para mejorar el *desempeño* (3.12).

3.20 no conformidad. No cumplimiento de un *requisito* (3.32)

3.21 objetivo. Resultado a lograr.

Nota 1 a la entrada: Un objetivo puede ser estratégico, táctico u operacional.

Nota 2 a la entrada: Los objetivos pueden estar relacionados con diferentes disciplinas (como las metas financieras, de salud y seguridad, y ambientales) y pueden aplicarse a diferentes niveles [como el estratégico, el organizacional en general, el de proyectos, el de productos y el de procesos (3.31)].

Nota 3 a la entrada: Un objetivo se puede expresar de otras maneras, por ejemplo, como un resultado previsto, un propósito, un criterio operacional, un objetivo de sostenibilidad, o mediante el uso de otras palabras con un significado similar (por ejemplo, finalidad, meta o propósito).

Nota 4 a la entrada: En el contexto de los sistemas de gestión de la sostenibilidad, la organización establece objetivos de sostenibilidad, consistente con la política de sostenibilidad, a fin de lograr resultados específicos.

3.22 organización grupo de personas que tienen sus propias funciones y responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus objetivos (3.21).

Nota 1 a la entrada: El concepto de organización incluye, pero no limita a, compañía, corporación, firma, empresa, autoridad, sociedad, organización benéfica o institución, o una parte o combinación de éstas, ya estén constituidas o no, públicas o privadas.

Nota 2 a la entrada: En este documento el término organización se refiere a las organizaciones que prestan el servicio de transporte turístico.

3.23 parte interesada. Persona u *organización* (3.22) que puede afectar, verse afectada por, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

3.24 Patrimonio cultural. El patrimonio cultural de la Nación está constituido por todos los bienes y valores culturales que son expresión de la nacionalidad colombiana, tales como la tradición, las costumbres y los hábitos, así como el conjunto de bienes inmateriales y materiales, muebles e inmuebles, que poseen un especial interés histórico, artístico, estético, plástico, arquitectónico, urbano, arqueológico, ambiental, ecológico, lingüístico, sonoro, musical, audiovisual, filmico, científico, testimonial, documental, literario, bibliográfico, museológico, antropológico y las manifestaciones, los productos y las representaciones de la cultura popular.

[Ley 397 de 1997, Congreso de la República de Colombia]

3.25 peligro. Fuente o situación con un potencial de daño en términos de lesiones, enfermedades, daños a la propiedad, daños al ambiente de trabajo, o una combinación de estos.

3.26 plan de negocios. Documento que describe y analiza los objetivos del negocio y las acciones que deben tomarse para que se logren esos objetivos, reduciendo los riesgos e incertidumbres que contienen las proyecciones financieras y la viabilidad económica.

3.27 población nativa. Comunidad que mantiene una relación ancestral y cultural con la región en la que vive, utilizando los recursos naturales y dependiendo de ella para su supervivencia.

Nota 1 a la entrada Ejemplos de poblaciones nativas son los indígenas, afrodescendientes, raizales, gitanos/pueblos ROM,

3.28 política Intenciones y dirección de una *organización* (3.22), como las expresa formalmente su *alta dirección* (3.2)

3.29 política de sostenibilidad. Intenciones y dirección de una organización (3.22), relacionadas con la sostenibilidad, según lo expresado formalmente por su alta dirección.

3.30 procedimiento. Forma específica de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Nota 1 a la entrada Un procedimiento podría no estar documentado formalmente siempre.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.4.5, modificada - Nota 1 a la entrada - Revisada.]

3.31 proceso. Conjunto de actividades interrelacionadas o que interactúan, que transforman las entradas en salidas.

3.32 requisito. Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

Nota 1 a la entrada: "Generalmente implícita" significa que es habitual o práctica común para la organización y las partes interesadas que la necesidad o expectativa bajo consideración está implícita.

Nota 2 a la entrada: Un requisito especificado es el que está declarado, por ejemplo, en información documentada.

3.33 riesgo. Efecto de la incertidumbre.

Nota 1 a la entrada: Un efecto es una desviación de aquello que se espera - ya sea positivo o negativo.

Nota 2 a la entrada: La incertidumbre es el estado, incluso parcial, de la deficiencia de información relacionada con la comprensión o el conocimiento de un evento, sus consecuencias o su probabilidad.

Nota 3 a la entrada: El riesgo suele caracterizarse por referencia a los "eventos" potenciales (como se define en la Guía 73 de ISO) y las "consecuencias" (como se define en la Guía 73 de ISO), o una combinación de éstos.

Nota 4 a la entrada: El riesgo suele expresarse en términos de una combinación de las consecuencias de un evento (incluidos los cambios en las circunstancias) y la "probabilidad" asociada (como se define en la Guía ISO 73) de ocurrencia.

3.34 satisfacción del cliente. Percepción del usuario del grado de cumplimiento de sus requerimientos

Nota 1 a la entrada: Las quejas de los clientes o usuarios son un indicador común de su baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una alta satisfacción.

Nota 2 a la entrada: Incluso cuando los requisitos del usuario se han acordado con el usuario y se han cumplido, esto no asegura necesariamente su alta satisfacción.

[FUENTE: ISO 9000:2015, 3.9.2, modificada - Se han modificado el término y las Notas a la entrada.]

3.35 seguimiento. Determinación del estado de un sistema, un *proceso* (3.31) o una actividad.

Nota 1 a la entrada: Para determinar el estado puede ser necesario verificar, supervisar u observar de forma crítica.

3.36 sistema de gestión. Conjunto de elementos de una *organización* (3.22) que están interrelacionados o que interactúan para establecer *políticas* (3.28) y *objetivos* (3.21) y *procesos* (3.31) para lograr estos objetivos.

Nota 1 a la entrada: Un sistema de gestión puede abordar una única disciplina o varias.

Nota 2 a la entrada: Los elementos del sistema incluyen la estructura de la organización, los roles y responsabilidades, la planificación y la operación.

Nota 3 a la entrada: El alcance de un sistema de gestión puede incluir la totalidad de la organización, funciones específicas e identificadas de la organización, secciones específicas e identificadas de la organización o una o más funciones en todo un grupo de organizaciones.

3.37 sistema de gestión de la sostenibilidad. Conjunto de elementos de una *organización* (3.22) que están interrelacionados o que interactúan para establecer *políticas* (3.28) y *objetivos* (3.21) y *procesos* (3.31) para lograr estos objetivos.

Nota 1 a la entrada: Los elementos del sistema incluyen la estructura de la organización, los roles y responsabilidades, la planificación y operación.

3.38 sostenibilidad. Estado del sistema global, que incluye aspectos ambientales, socioculturales y económicos, en el que se satisfacen las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

Nota 1 a la entrada: Los aspectos ambientales, socioculturales y económicos interactúan, son interdependientes y a menudo se les denomina las tres dimensiones de la sostenibilidad.

[FUENTE: Guía ISO 82:2014, 3.1, modificada - Se eliminó la Nota 2 a la entrada.]

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Cumplimiento de la legislación

La organización debe cumplir la legislación vigente que le sea aplicable atendiendo los requisitos nacionales y particularidades regionales o locales en las dimensiones de la sostenibilidad (ambiental, sociocultural y económico), dentro de las cuales se mencionan las siguientes:

- la prestación del servicio;
- revisión técnico-mecánica del equipo automotor;
- la accesibilidad de instalaciones;
- la protección de datos personales;

- la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA);
- las zonas de carga y descarga;
- disposición de Residuos y Vertimientos

Si se realiza alguna otra actividad que requiera una licencia o autorización adicional a la de la actividad habitual del establecimiento, ésta debe estar en posesión del establecimiento.

4.2 Comprensión de la organización y de su contexto

La organización debe determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la sostenibilidad.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

NOTA 1 Las cuestiones pueden incluir factores positivos y negativos o condiciones para su consideración.

NOTA 2 La comprensión del contexto externo puede verse facilitada al considerar cuestiones que surgen de los entornos legal, tecnológico, competitivo, de mercado, cultural, social y económico, ya sea internacional, nacional, regional o local.

NOTA 3 La comprensión del contexto interno puede verse facilitada al considerar cuestiones relativas a los valores, la cultura, los conocimientos y el desempeño de la organización.

NOTA 4 En caso de requerir aclaraciones sobre el concepto de "cuestiones" se recomienda consultar la ISO 14001:2015 Anexo A, literal A.4.1.

4.3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

La organización debe determinar:

- a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la sostenibilidad;
- b) los requisitos pertinentes de esas partes interesadas (es decir, sus necesidades y expectativas, ya sean declaradas, implícitas u obligatorias).

NOTA 1 Las partes interesadas de una organización que presta el servicio de transporte turístico podrían incluir y sin limitarse a: accionistas, propietarios, el gerente, los empleados, la cadena de servicio, los usuarios, los clientes, los proveedores, la comunidad, las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, entre otras.

NOTA 2 Entiéndase como "cliente" como persona natural o jurídica que solicita un servicio de transporte turístico.

La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos pertinentes.

4.4 Determinación del alcance del sistema de gestión de la sostenibilidad

La organización debe determinar los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión de la sostenibilidad para establecer su alcance.

Al determinar este alcance, la organización debe considerar:

- a) las cuestiones externas e internas mencionadas en el numeral 4.2;
- b) los requisitos a los que se hace referencia en el numeral 4.3.

El alcance debe estar disponible como información documentada.

4.5 Sistema de gestión de la sostenibilidad

La organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la sostenibilidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos del presente documento.

La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la sostenibilidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

- a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos;
- b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos
- c) Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos;
- d) Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;
- e) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;
- f) Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos del numeral 6.1;
- g) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos;
- h) Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la sostenibilidad.

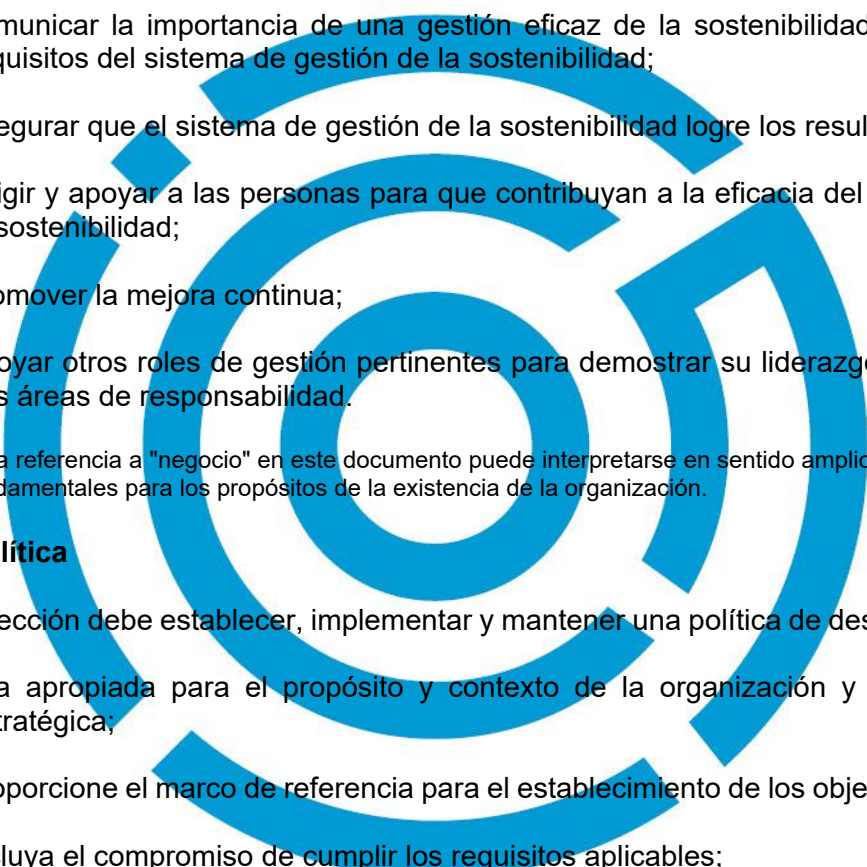
4.5.1 En la medida en que sea necesario, la organización debe:

- a) Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;
- b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

5. LIDERAZGO

5.1 Liderazgo y compromiso

La alta dirección debe demostrar su liderazgo y compromiso con respecto al sistema de gestión de la sostenibilidad a través de:

- 
- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad.
 - b) asegurar que se establezcan las políticas y objetivos de sostenibilidad y que sean compatibles con la dirección estratégica de la organización;
 - c) asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la sostenibilidad en los procesos de negocio de la organización;
 - d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
 - e) asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el sistema de gestión de la sostenibilidad;
 - f) comunicar la importancia de una gestión eficaz de la sostenibilidad y de cumplir con los requisitos del sistema de gestión de la sostenibilidad;
 - g) asegurar que el sistema de gestión de la sostenibilidad logre los resultados previstos;
 - h) dirigir y apoyar a las personas para que contribuyan a la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad;
 - i) promover la mejora continua;
 - j) apoyar otros roles de gestión pertinentes para demostrar su liderazgo en lo que respecta a sus áreas de responsabilidad.

NOTA La referencia a "negocio" en este documento puede interpretarse en sentido amplio como aquellas actividades que son fundamentales para los propósitos de la existencia de la organización.

5.2 Política

La alta dirección debe establecer, implementar y mantener una política de desarrollo sostenible que:

- a) sea apropiada para el propósito y contexto de la organización y apoye a su dirección estratégica;
- b) proporcione el marco de referencia para el establecimiento de los objetivos de sostenibilidad;
- c) incluya el compromiso de cumplir los requisitos aplicables;
- d) incluya el compromiso de mejora continua del sistema de gestión de la sostenibilidad.

La política de desarrollo sostenible debe:

- estar disponible y mantenerse como información documentada;
- comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización;
- estar disponible para las partes interesadas, según corresponda.

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades

La alta dirección debe asegurarse de que las responsabilidades y autoridades de los roles pertinentes se asignen y comuniquen dentro de la organización.

La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

- a) asegurar que el sistema de gestión de la sostenibilidad sea conforme con los requisitos de este documento;
- b) asegurar de que los procesos están generando y proporcionando las salidas previstas
- c) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la sostenibilidad y sobre las oportunidades de mejora.
- c) Representar a la alta dirección en cuestiones externas relacionadas con el sistema de gestión de la sostenibilidad.
- d) asegurarse de que se promueve el enfoque de la sostenibilidad en toda la organización;
- e) asegurarse de que la integridad del sistema de gestión de la sostenibilidad se mantiene cuando se planifican e implementan cambios en el sistema de gestión de la sostenibilidad.

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades

Al planificar el sistema de gestión de la sostenibilidad, la organización debe considerar las cuestiones mencionadas en el numeral 4.2 y los requisitos del numeral 4.3 y determinar los riesgos y oportunidades que deben abordarse para:

- asegurar que el sistema de gestión de la sostenibilidad pueda lograr los resultados previstos;
- aumentar los efectos deseables
- prevenir o reducir efectos indeseados;
- lograr una mejora continua.

La organización debe planificar:

- a) acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;
- b) cómo:
 - integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema de gestión de la sostenibilidad (véase el numeral 7.1);

- evaluar la eficacia de estas acciones (véase el numeral 8.2).

Al llevar a cabo las actividades de planificación, la organización debe asegurar el cumplimiento operativo y la mejora de los principios rectores del desarrollo sostenible relacionados con la gestión de la organización.

Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcional al impacto potencial en la conformidad del servicio ofrecidos.

NOTA 1 Las opciones para abordar los riesgos pueden incluir: evitar riesgos, asumir riesgos para perseguir una oportunidad, eliminar la fuente de riesgo, cambiar la probabilidad o las consecuencias, compartir el riesgo o mantener riesgos mediante decisiones informadas.

NOTA 2 Las oportunidades pueden conducir a la adopción de nuevas prácticas, lanzamiento de nuevos productos, apertura de nuevos mercados, acercamiento a nuevos clientes, establecimiento de asociaciones, utilización de nuevas tecnologías y otras posibilidades deseables y viables para abordar las necesidades de la organización o las de sus clientes.

6.1.2 Identificación y evaluación de las cuestiones

La organización debe establecer, implementar y mantener un procedimiento para identificar sus cuestiones de desarrollo sostenible y evaluar su importancia en relación con las actividades, y servicios de la organización que presenta el servicio de transporte turístico dentro del alcance definido del sistema de gestión. La organización debe asegurar que se tengan en cuenta los aspectos relacionados con esos impactos al definir sus objetivos de sostenibilidad.

La organización debe mantener esta información actualizada.

Siempre que se produzcan cambios en el funcionamiento de la organización, se debe reevaluar los aspectos e impactos relacionados.

La identificación y evaluación de aspectos e impactos debe ser conforme con los requisitos descritos en los Anexos A (Normativo), B (Normativo) y C (Normativo).

Los criterios utilizados para la evaluación de la importancia deben estar documentados e incluir un examen de la retroalimentación de las partes interesadas y la identificación de nuevas cuestiones emergentes.

6.2 Objetivos de sostenibilidad y planificación para lograrlos

La organización debe establecer objetivos de sostenibilidad en las funciones y niveles pertinentes.

Los objetivos de sostenibilidad deben:

- a) ser coherentes con la política de desarrollo sostenible;
- b) ser medibles (si es posible);
- c) tener en cuenta los requisitos aplicables;
- d) someterse a seguimiento;
- e) estar documentados y comunicarse;

f) actualizarse según sea apropiado.

La organización debe retener información documentada sobre los objetivos de sostenibilidad.

Al planificar cómo lograr sus objetivos de sostenibilidad, la organización debe determinar:

- qué se hará;
- qué recursos se requerirán;
- quién será responsable;
- cuándo se completará;
- cómo se evaluarán los resultados.

7. APOYO

7.1 Recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, la implementación, el mantenimiento y la mejora continua del sistema de gestión de la sostenibilidad.

NOTA Los recursos incluyen la dotación de personal, la competencia, la formación, la infraestructura, la tecnología y las finanzas.

7.2 Competencia

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria de la(s) persona(s) que realiza(n) un trabajo bajo su control que afecte el desempeño de su sostenibilidad;
- b) asegurar que esas personas sean competentes sobre la base de una educación, formación o experiencia adecuadas;
- c) cuando sea aplicable, emprender acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones emprendidas; y
- d) conservar la información documentada apropiada como evidencia de su competencia;
- e) revisar y actualizar periódicamente los programas de formación y desarrollo para asegurar que se identifiquen y proporcionen las competencias esenciales y las necesidades de formación asociadas.

NOTA Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la provisión de formación, la tutoría o la reasignación de personas actualmente empleadas; o la contratación de personas competentes.

7.3 Toma de conciencia

Las personas que realicen trabajos bajo el control de la organización deben tomar conciencia de:

- a) la política de desarrollo sostenible;
- b) su contribución a la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad, incluidos los beneficios de la mejora del desempeño de la sostenibilidad;
- c) las implicaciones de no cumplir con los requisitos del sistema de gestión de sostenibilidad;
- d) las posibles consecuencias del incumplimiento de los procedimientos operativos especificados y los impactos ambientales, socioculturales o económicos importantes, reales o potenciales, de las actividades de la organización.

7.4 Comunicación

La organización debe determinar la necesidad de comunicaciones internas y externas pertinentes para el sistema de gestión de la sostenibilidad, incluyendo:

- a) sobre qué comunicará;
- b) cuándo se comunicará;
- c) con quien se comunicará;
- d) cómo se comunicará.

La organización debe identificar, con sus partes interesadas, los medios de comunicación más eficaces y debe tener en cuenta los intereses de esos diferentes grupos.

Las comunicaciones deben incluir, cuando proceda, lo siguiente:

- principios, políticas y objetivos;
- las mejores prácticas para alcanzar los objetivos;
- relevancia para las partes interesadas;
- desempeño del sistema de gestión de la sostenibilidad;
- retroalimentación de partes interesadas;

7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades

El sistema de gestión de la sostenibilidad de la organización debe incluir:

- a) la información documentada requerida por este documento;

- b) La información documentada que la organización determine como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad.

NOTA 1 El alcance de la información documentada para un sistema de gestión de la sostenibilidad puede diferir de una organización a otra debido a:

- el tamaño de la organización y sus tipos de actividades, procesos y servicios,
- la complejidad de los procesos y sus interacciones;
- la competencia de las personas.

7.5.2 Creación y actualización

Al crear y actualizar la información documentada, la organización debe asegurar que sean apropiados:

- la identificación y descripción (por ejemplo, un título, una fecha, un autor o un número de referencia);
- el formato (por ejemplo, el idioma, la versión de software, los gráficos) y los medios (por ejemplo, papel, electrónico);
- la revisión y aprobación de la idoneidad y la adecuación.

7.5.3 Control de la información documentada

La información documentada requerida por el sistema de gestión de la sostenibilidad y por este documento debe ser controlada para asegurar:

- a) que esté disponible y sea adecuada para uso, donde y cuando se necesite;
- b) que esté adecuadamente protegida (por ejemplo, contra la pérdida de confidencialidad, el uso indebido o la pérdida de integridad).

Para el control de la información documentada, la organización debe abordar las siguientes actividades, según proceda:

- distribución, acceso, recuperación y uso
- almacenamiento y conservación, incluida la preservación de la legibilidad;
- control de cambios (por ejemplo, el control de versiones);
- retención y disposición;
- prevención del uso de información obsoleta.

La información documentada de origen externo que la organización determine que es necesaria para la planificación y la operación del sistema de gestión de la sostenibilidad se debe identificar según corresponda, y se debe controlar.

NOTA El acceso puede implicar una decisión sobre el permiso para ver la información documentada solamente, o el permiso y la autoridad para ver y cambiar la información documentada.

8. OPERACIÓN

8.1 Planificación y control operacional

La organización debe planificar, implementar y controlar los procesos necesarios para cumplir los requisitos, e implementar las acciones determinadas en el numeral 6.1, de la siguiente forma:

- a) estableciendo criterios para los procesos;
- b) implementando el control de los procesos de acuerdo con los criterios;
- c) manteniendo la información documentada en la medida necesaria para tener la confianza de que los procesos se han llevado a cabo según lo planeado.

En particular, la organización debe identificar las operaciones y actividades relacionadas con los aspectos de la sostenibilidad que tengan o puedan tener un impacto significativo, donde las acciones de control se requieran implementar.

Al planificar e implementar las acciones de control, éstas deben, cuando sea apropiado, cumplir con los requisitos contenidos en los Anexos A(Normativos), B (Normativos) y C (Normativos).

La organización debe controlar los cambios planificados y examinar las consecuencias de los cambios no intencionados, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso, según sea necesario.

La organización se debe asegurar de que se controlen los procesos contratados externamente.

8.2 Tratamiento de actividades o servicios modificados

Cuando se encuentren actividades o servicios nuevos o modificados, o se cambian las circunstancias operativas, se deben revisar y modificarse, según corresponda, las cuestiones, los objetivos, las metas y el(los) plan(es) para asegurar que se entregue la mejor solución general de acuerdo con la declaración de propósito, los valores y la política de desarrollo sostenible de la organización.

8.3 Gestión de la cadena de suministro

La organización debe establecer y comunicar los criterios para su selección de proveedores, teniendo en cuenta los aspectos, impactos y objetivos de sostenibilidad, con el fin de minimizar los impactos de su operación en la sostenibilidad.

La organización debe evaluar a sus proveedores con base en los criterios establecidos.

9. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación

La organización debe determinar:

- a qué se debe realizar seguimiento y medición;
- los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, según proceda, para asegurar resultados válidos;
- cuándo se debe realizar el seguimiento y la medición;
- cuándo se deben analizar y evaluar los resultados del seguimiento y la medición.

La organización debe retener la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.

La organización debe evaluar el desempeño en materia de sostenibilidad y la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad.

9.2 Auditoría interna

La organización debe llevar a cabo auditorías internas a intervalos planificados para proporcionar información sobre si el sistema de gestión de la sostenibilidad:

- a) es conforme con:
 - los propios requisitos de la organización para su sistema de gestión de la sostenibilidad;
 - los requisitos de este documento;
- b) se implementa y mantiene eficazmente.

9.2.2 La organización debe:

- a) planificar, establecer, implementar y mantener un programa o programas de auditoría (incluida la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la presentación de informes), en los que se debe tomar en consideración la importancia de los procesos en cuestión y los resultados de las auditorías anteriores;
- b) definir los criterios y el alcance de cada auditoría;
- c) seleccionar a los auditores y realizar auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso de auditoría;
- d) asegurar que los resultados de las auditorías se comuniquen a los directores pertinentes;
- e) retener la información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de esta.

Siempre que sea posible, las auditorías deben ser realizadas por trabajadores independientes de los que tengan responsabilidad directa en la actividad examinada.

9.3 Revisión por la dirección

La alta dirección debe revisar el sistema de gestión de la sostenibilidad de la organización, a intervalos planificados, para asegurar su continua idoneidad, adecuación y eficacia.

La revisión por la dirección debe incluir la consideración de:

- a) el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas;
- b) los cambios en las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el sistema de gestión de la sostenibilidad;
- c) información sobre el desempeño en materia de sostenibilidad, incluidas las tendencias en:
 - las no conformidades y las acciones correctivas;
 - los resultados de la evaluación del seguimiento y la medición;
 - resultados de la auditoría.
- d) oportunidades de mejora continua.
- e) las comunicaciones con las partes interesadas y los cambios en las expectativas de las partes interesadas;
- f) el grado de cumplimiento de los objetivos y metas.

En las revisiones por la dirección se debe evaluar la necesidad de introducir cambios en el sistema de gestión de la sostenibilidad, incluida la declaración de propósitos y valores, la política de desarrollo sostenible y los objetivos y metas, de acuerdo con el seguimiento y control de los resultados, los cambios y el compromiso con la mejora continua.

Los resultados de la revisión por la dirección deben incluir decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua y la necesidad de introducir cambios en el sistema de gestión de la sostenibilidad.

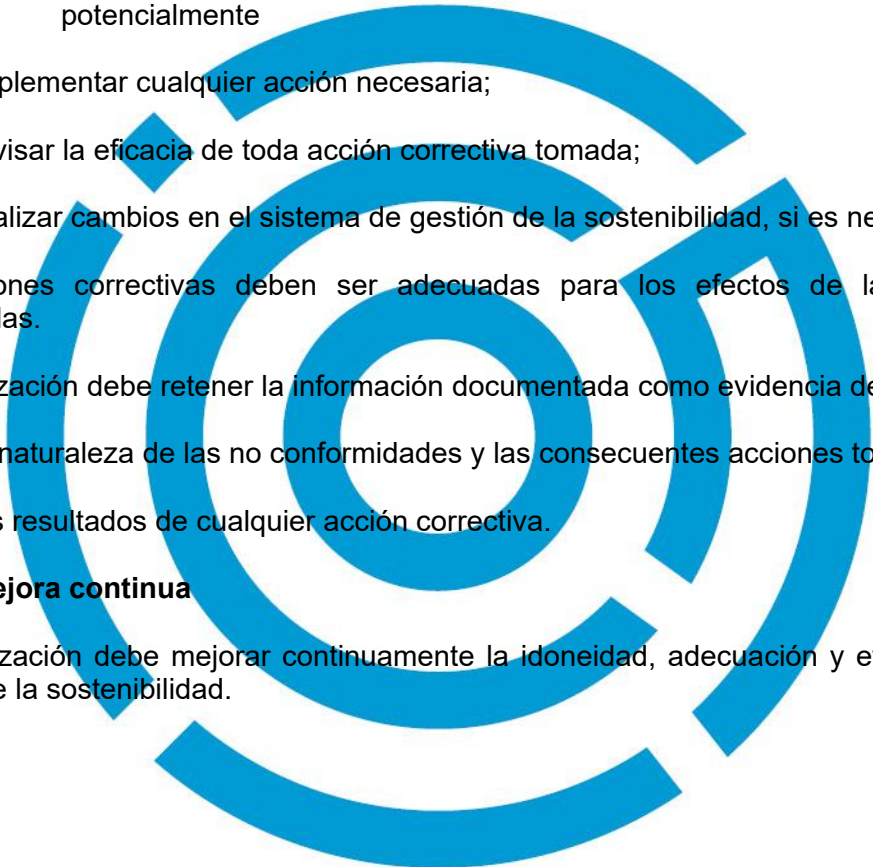
La organización debe retener la información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones por la dirección.

10. MEJORA

10.1 No conformidad y acción correctiva

Cuando se produzca una no conformidad, la organización debe:

- a) identificar la no conformidad;

- 
- b) reaccionar ante la no conformidad y, según se aplique:
- tomar acciones para controlarla y corregirla;
 - manejar las consecuencias;
- c) evaluar la necesidad de acciones para eliminar la causa o causas de la no conformidad, a fin de que ésta no vuelva a producirse o se produzca en otro lugar, mediante:
- revisar la no conformidad;
 - determinar las causas de la no conformidad;
 - determinar si existen no conformidades similares, o que pudieran ocurrir potencialmente
- d) implementar cualquier acción necesaria;
- e) revisar la eficacia de toda acción correctiva tomada;
- f) realizar cambios en el sistema de gestión de la sostenibilidad, si es necesario.

Las acciones correctivas deben ser adecuadas para los efectos de las no conformidades encontradas.

La organización debe retener la información documentada como evidencia de:

- la naturaleza de las no conformidades y las consecuentes acciones tomadas,
- los resultados de cualquier acción correctiva.

10.2 Mejora continua

La organización debe mejorar continuamente la idoneidad, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad.

ANEXO A
(Normativo)**REQUISITOS AMBIENTALES PARA ORGANIZACIONES QUE PRESTAN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO SOSTENIBLES****A.1 GENERALIDADES**

Las prácticas de la organización deben ser sostenibles, a fin de minimizar los impactos ambientales negativos y maximizar los positivos.

A.2 PREPARACIÓN Y RESPUESTA A EMERGENCIAS AMBIENTALES

A.2.1 La organización debe establecer y mantener procedimientos para identificar los riesgos potenciales a fin de prevenir y atender los accidentes y emergencias durante la prestación del servicio de transporte turístico, así como para mitigar los impactos ambientales de sus actividades. La organización debe poner a prueba periódicamente estos procedimientos.

A.2.2 La organización debe analizar y revisar, cuando sea necesario, sus procedimientos de preparación y respuesta a las emergencias, en particular después de accidentes o emergencias.

A.3 ZONAS NATURALES, BIODIVERSIDAD, FLORA Y FAUNA

A.3.1 Como parte de su compromiso con la conservación de las áreas naturales, la organización debe apoyar la conservación de áreas naturales identificadas en la región (por ejemplo, parques, plazas, áreas de recreación).

A.3.2 La organización debe tomar medidas para promover la conservación de la flora y la fauna. Estas medidas deberían incluir, cuando corresponda, lo siguiente:

- a) prevenir la recolección, la captura, el maltrato, el transporte o el uso de la flora y la fauna silvestres por sus clientes o usuarios o por las personas que participan en las actividades de la organización que presta el servicio de transporte turístico;
- b) tomar acciones específicas para proteger las especies amenazadas o en peligro de extinción que existen en la propiedad de la organización;
- c) cuidar de los animales utilizados en las actividades turísticas promovidas por la organización;
- d) tener cuidado de reducir al mínimo, el impacto de la iluminación y el ruido, a fin de minimizar posibles cambios en el comportamiento de los animales;
- e) prevenir la domesticación de animales salvajes impidiendo la alimentación artificial;
- f) promover acciones educativas con los clientes o usuarios para generar conocimiento y apreciación de los ecosistemas de la región;

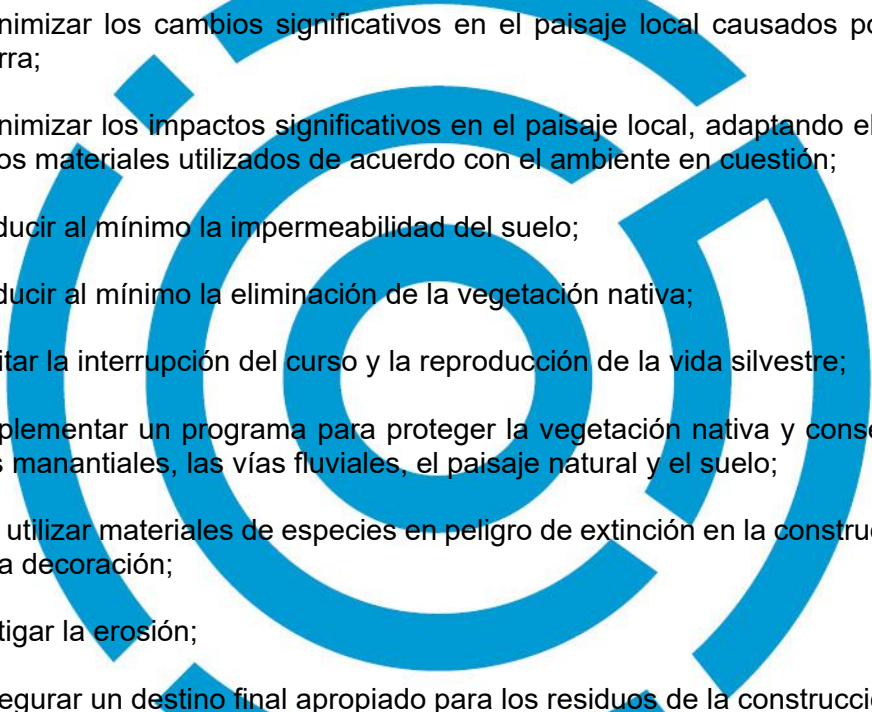
- g) prevenir la introducción de poblaciones exóticas de vida silvestre.

A.3.3 Cuando una organización se encuentre en una unidad o zona de conservación, ésta debe considerar las peculiaridades de los biomas y especies de la biodiversidad existente, así como las políticas y programas de protección de esas áreas.

A.4 IMPACTO DE LA ARQUITECTURA Y LA CONSTRUCCIÓN LOCAL

A.4.1 La arquitectura de la organización se debe integrar en el paisaje, minimizando su impacto durante la implementación, construcción y operación, o cuando se emprendan reparaciones, ampliaciones u otros tipos de alteraciones.

A.4.2 La organización debe tomar medidas para minimizar el impacto de la construcción. Cuando resulte apropiado, estas medidas deben:

- 
- a) minimizar los cambios significativos en el paisaje local causados por los movimientos de tierra;
 - b) minimizar los impactos significativos en el paisaje local, adaptando el diseño arquitectónico y los materiales utilizados de acuerdo con el ambiente en cuestión;
 - c) reducir al mínimo la impermeabilidad del suelo;
 - d) reducir al mínimo la eliminación de la vegetación nativa;
 - e) evitar la interrupción del curso y la reproducción de la vida silvestre;
 - f) implementar un programa para proteger la vegetación nativa y conservar los ecosistemas, los manantiales, las vías fluviales, el paisaje natural y el suelo;
 - g) no utilizar materiales de especies en peligro de extinción en la construcción, la mano de obra o la decoración;
 - h) Mitigar la erosión;
 - i) asegurar un destino final apropiado para los residuos de la construcción.

A.4.3 Cuando haya zonas degradadas sin uso específico por parte de la organización que presenta el servicio de transporte turístico, se deben tomar medidas para su recuperación.

A.4.4 Deberían seguirse las siguientes acciones:

- a) utilizar los materiales de construcción disponibles en la región procedentes de fuentes sostenibles;
- b) considerar el uso de técnicas tradicionales;
- c) evitar el uso de materiales de construcción con un impacto ambiental importante;

- d) tratar de adoptar medidas de compensación ambiental para los materiales de construcción utilizados por la organización.

A.4.5 La arquitectura de la construcción debe respetar el entorno del patrimonio natural y cultural de los alrededores. La organización debería considerar:

- a) la armonía de la edificación con el ambiente natural y cultural (por ejemplo, el contexto espacial, los aspectos visuales, las dimensiones, los aspectos urbanos);
- b) acciones para mantener las características locales (por ejemplo, el mantenimiento de la vegetación natural en las áreas exteriores);
- c) medidas para reducir el impacto visual de la infraestructura (por ejemplo, el uso de vegetación natural o la topografía).

A.4.6 La arquitectura de la construcción en áreas de interés arquitectónico específico debe estar en armonía con el contexto existente. En el caso de nuevos emprendimientos, se debería consultar previamente a la comunidad local.

A.4.7 La arquitectura de la construcción debe tener en cuenta la seguridad de los trabajadores y los clientes o usuarios.

A.4.8 La organización debe considerar las directrices aplicables cuando se encuentre en un área de protección del patrimonio cultural.

A.5 PAISAJISMO

A.5.1 La planificación y operación del paisajismo de la organización se debe llevar a cabo de manera que se minimice el impacto ambiental. El paisajismo debería:

- a) reflejar el ambiente natural, incluyendo el uso de especies nativas;
- b) no permitir la introducción y la diseminación de plantas exóticas ornamentales en el área circundante;
- c) utilizar la vegetación nativa en la mayor medida posible.

A.5.2 Debería haber información e interpretación para los clientes o usuarios sobre las principales características del paisaje.

A.6 DESECHOS SÓLIDOS, EFLUENTES Y EMISIONES

A.6.1 Residuos sólidos

A.6.1.1 La organización debe planificar e implementar un modelo de economía circular a través de medidas para reducir, reutilizar o reciclar los residuos sólidos.

A.6.1.2 La planificación debe incluir el establecimiento de metas para la reducción de los residuos, la reutilización y el reciclaje, de acuerdo con las condiciones locales.

A.6.1.3 La organización debe tener un lugar específico sellado para los residuos sólidos contaminados.

A.6.2 Efluentes líquidos

A.6.2.1 La organización debe planificar e implementar medidas para minimizar el impacto causado por los efluentes líquidos en el ambiente y la salud pública.

A.6.2.2 Las medidas deben incluir el tratamiento de las aguas residuales (ya sea mediante la conexión a un sistema público de recolección y tratamiento de aguas residuales, si existe, o mediante sus propias instalaciones de tratamiento de aguas residuales).

A.6.2.3 Se debe disponer de planes de contingencia para prevenir y mitigar las fallas de los sistemas de recolección y tratamiento utilizados y se deben tomar medidas para evitar la contaminación de las aguas residuales con productos tóxicos o peligrosos.

A.6.2.4 La organización debe proporcionar un destino apropiado a las aguas residuales de su operación.

A.6.2.5 En caso de presentar el servicio de inodoro en el vehículo automotor, su descarga debe recogerse en un sistema cerrado y no debe descargarse en un sistema de eliminación de aguas residuales.

A.6.3 Emisiones al aire (gases y ruido)

A.6.3.1 La organización debe planificar e implementar medidas para minimizar la generación de ruido de las instalaciones, vehículos, la maquinaria y el equipo, así como de las actividades de ocio y entretenimiento, a fin de no perturbar el entorno natural, la comodidad de los clientes o usuarios o la comunidad local.

A.6.3.2 La organización debe planificar e implementar medidas para minimizar las emisiones de gases, luz, ozono y olores de las instalaciones, vehículos, equipos y maquinaria.

NOTA Para la cuantificación, remoción, validación y verificación de gases de efecto invernadero la organización puede consultar los requisitos de las normas NTC-ISO 14064-1, NTC-ISO 14064-2 y NTC-ISO 14064-3.

A.7 EFICIENCIA ENERGÉTICA

A.7.1 La organización debe planificar e implementar medidas para minimizar el consumo de energía, en particular de fuentes de energía no renovables.

A.7.2 La organización debe controlar y registrar el consumo de energía de fuentes externas y de sus propias fuentes de energía renovables y no renovables.

A.7.3 La organización debe establecer objetivos de consumo de energía, considerando la demanda, su desempeño histórico y el estudio de los puntos de referencia de consumo regional en organizaciones del mismo nivel. Los objetivos de consumo de energía deben considerar el consumo

"fijo" y "variable". La organización debería considerar las referencias regionales de consumo de organizaciones similares, cuando sea posible.

A.7.4 La organización debería hacer uso de las fuentes de energía renovable de acuerdo con sus necesidades específicas y las tecnologías disponibles, teniendo en cuenta los aspectos de viabilidad económica y ambiental.

A.7.5 La edificación de la organización debe usar técnicas arquitectónicas para maximizar la eficiencia energética.

A.7.6 La organización debe planificar e implementar medidas para reducir el consumo de energía del transporte empleado en sus actividades.

NOTA Estas medidas pueden incluir el uso de vehículos de alto rendimiento energético, el mantenimiento regular y la planificación de la flota, la optimización de la eficiencia y la elección de rutas y horarios más eficientes, la formación de los conductores para la conducción económica y otras medidas equivalentes.

A.7.7 La organización debe informar a los clientes o usuarios sobre su compromiso con el ahorro de energía y fomentar su participación a través de campañas de eficiencia energética para clientes o usuarios y empleados.

A.8 CONSERVACIÓN Y GESTIÓN DEL USO DEL AGUA

A.8.1 La organización debe controlar y registrar el consumo de agua de fuentes externas y de sus propias fuentes.

A.8.2 La organización debe establecer objetivos de consumo de agua, considerando la demanda, su uso histórico y los puntos de referencia de consumo regional en establecimientos del mismo nivel. Los objetivos de consumo de agua deben considerar el consumo "fijo" y "variable".

A.8.3 La organización debe planificar e implementar medidas para minimizar el consumo de agua y asegurar que su uso no perjudique el suministro de agua de las comunidades locales, la flora, fauna y manantiales naturales.

A.8.4 La organización debe establecer y mantener un programa de inspección y mantenimiento periódico en sus instalaciones, a fin de reducir al mínimo las fugas de agua. Se deben mantener registros de estas inspecciones y reparaciones.

A.8.5 La organización debe asegurar la calidad y la seguridad del agua mediante la implementación de los controles necesarios (por ejemplo, en el agua potable, las duchas, las piscinas).

A.8.6 La organización debe establecer e implementar un modelo de economía circular mediante un plan de gestión de los recursos hídricos a fin de mantener la calidad y la disponibilidad de los recursos hídricos, que incluya:

- a) reducción (por ejemplo, con dispositivos de bajo flujo, inyección de aire, campañas de reducción de agua);
- b) reutilización (por ejemplo, de las aguas grises para actividades como el riego del jardín y el lavado de autos);

c) reciclaje (por ejemplo, tratar las aguas residuales del lavado del equipo automotor).

A.8.7 La organización debe informar a los clientes o usuarios sobre su compromiso con el ahorro de agua y fomentar su participación a través de campañas de conservación del agua dirigidos a clientes o usuarios y empleados.

A.9 GESTIÓN DE SUSTANCIAS PELIGROSAS

La organización debe gestionar el almacenamiento, el uso y la eliminación de las sustancias peligrosas.

NOTA Se consideran residuos peligrosos los lubricantes y combustibles de mantenimiento de equipos, las baterías y sus componentes, las pinturas, disolventes y sus recipientes, los agentes refrigerantes de los aires acondicionados, sistemas de refrigeración del vehículo y de los sistemas de protección contra incendios, productos químicos, tonner, entre otros.



ANEXO B
(Normativo)**REQUISITOS SOCIO CULTURALES PARA ORGANIZACIONES QUE PRESTAN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO SOSTENIBLE****B.1 GENERALIDADES**

Las operaciones y prácticas de la organización deben reconocer, promover y respetar el patrimonio cultural regional y los valores culturales y tradicionales anti-depredación. Deben contribuir con el desarrollo social y económico de los trabajadores y las comunidades que hacen parte de la cadena de producción.

B.2 COMUNIDADES LOCALES

B.2.1 La organización debe desarrollar o participar en acciones o iniciativas voluntarias promovidas por las comunidades y las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, con el objetivo de contribuir al desarrollo de las comunidades locales.

B.2.2 La organización debe participar y fomentar la participación de los empleados en las actividades de la comunidad mediante:

- a) permitir el tiempo adecuado para que los empleados participen en estas actividades;
- b) incluir la participación en estas actividades como parte de la evaluación del empleado.

Se debe utilizar esta información en el análisis crítico del sistema de gestión de la sostenibilidad.

La organización debe relacionarse con las asociaciones locales.

B.2.3 La organización debe interactuar con la comunidad local y crear canales de comunicación con ella y hacer seguimiento de las comunicaciones, incluyendo quejas, sugerencias y acciones relacionadas. Se debe utilizar esta información en el análisis crítico del sistema de gestión de la sostenibilidad

B.2.4 La organización debe establecer y mantener procedimientos para evaluar los niveles de satisfacción y las quejas de las comunidades locales.

B.2.5 La organización debe establecer e implementar procedimientos para evaluar la eficacia de sus acciones sociales. Se debe utilizar esta información en el análisis crítico del sistema de gestión de la sostenibilidad.

B.2.6 La organización debe participar en programas sociales y ambientales con las comunidades locales, incluida la educación ambiental, la salud integral y el desarrollo de la calidad de vida, con el fin de mejorar el bienestar y la inclusión social en todos los ámbitos de la sostenibilidad.

B.2.7 La organización debe planificar e implementar medidas preventivas con respecto a los impactos negativos como el comercio sexual de niños, niñas y adolescentes y la explotación laboral,

incluida la infantil, asociados al turismo. En este contexto, la organización debe acatar las orientaciones del Código de Conducta para la Protección de los Niños contra la Explotación Sexual en los Viajes y el Turismo^[1] y cualquier otra referencia internacional relacionada.

B.2.8 La organización debe promover la conservación del patrimonio cultural, prevenir y denunciar el tráfico ilícito de bienes culturales.

B.3 TRABAJO E INGRESOS

B.3.1 Generalidades

La organización debe comprometerse a emplear, en la mayor medida posible, la población local y a utilizar productos locales, fomentando las asociaciones, la calidad y la sostenibilidad local.

B.3.2 Trabajadores de comunidades locales o regionales

B.3.2.1 La organización debe emplear, en la mayor medida posible, trabajadores (empleados, subcontratistas o independientes) de las comunidades locales o regionales.

NOTA Se asume que el propietario de la organización y su familia, que viven en la comunidad, independientemente de su origen, se consideran parte de la comunidad local.

B.3.2.2 La organización debe promover acciones de formación para que las personas de las comunidades locales o regionales puedan obtener trabajo directamente en la organización o mediante la activación de cadenas de producción regionales.

NOTA La formación profesional puede incluir calificaciones o desarrollo profesional, así como la formación provista por la organización.

B.3.2.3 La organización debería recurrir a personas de las comunidades locales o regionales en la administración y gestión de sus operaciones.

B.3.2.4 La organización debe establecer una política de remuneración que no discrimine a los empleados regionales o locales por motivos que incluyen, pero no limitado a, el género, la edad, la discapacidad y la situación familiar.

B.3.3 Fomento de las actividades complementarias de las operaciones de la organización

B.3.3.1 La organización, cuando sea apropiado, debe apoyar la formación profesional de la población local para prestar servicios y suministrar insumos o actividades complementarias al servicio de transporte turístico.

B.3.3.2 La organización debe estimular y promover en sus clientes o usuarios el uso de estos servicios y productos y debería fomentar el desarrollo de nuevos negocios locales.

B.3.3.3 La organización debe fomentar las artesanías y los productos típicos (incluidos los productos culinarios) de la comunidad local dentro de la organización para valorar y promover la interacción entre el usuario y el productor. Puede resultar apropiado que la organización promueva el uso de técnicas artesanales relacionadas con la cultura local.

B.4 CONDICIONES LABORALES

B.4.1 La organización debe asegurar que los salarios se ajusten al menos al salario mínimo.

B.4.2 La organización debe asegurarse de que las instalaciones de los empleados cumplan las condiciones mínimas de higiene, seguridad y comodidad.

B.4.3 La organización se debe asegurar de que la composición de los salarios y beneficios sea detallada, transparente y permanente para sus empleados.

B.4.4 La organización se debe asegurar de que no se utilicen indebidamente pasantes o aprendices para tratar de evadir el cumplimiento de las obligaciones con los empleados.

NOTA Por ejemplo el uso indebido de aprendices y personas en formación como trabajadores de tiempo completo.

B.4.5 La organización debe desarrollar acciones para promover la equidad étnica, social y de género y para prevenir el trabajo infantil.

B.5 ASPECTOS CULTURALES

B.5.1 La organización debe planificar y divulgar iniciativas para promover el conocimiento, la preservación y el respeto de la cultura local.

B.5.2 La organización debe planificar e implementar medidas para evitar impactos negativos provenientes de sus actividades en la cultura local.

B.6 SALUD Y EDUCACIÓN

B.6.1 La organización debe apoyar los programas de salud de la comunidad local.

NOTA Los programas de salud incluyen iniciativas en programas de educación en salud y campañas de vacunación.

B.6.2 La organización debe implementar programas de salud para sus empleados y sus familias.

B.6.3 La organización debe apoyar la acción educativa para sus empleados y la comunidad local, incluyendo la educación ambiental.

B.7 POBLACIÓN NATIVA

B.7.1 La organización debe planificar e implementar medidas para asegurar el respeto de los hábitos, derechos y tradiciones de la población nativa, promoviendo su participación eficaz en el proceso de actividad de gestión en su tierra o región, cuando sea aplicable.


B.7.2 Las organizaciones ubicadas en territorios indígenas o en sus zonas de influencia deben considerar e involucrar a la población y las comunidades nativas en sus políticas y programas.

ANEXO C
(Normativo)**REQUISITOS ECONÓMICOS PARA ORGANIZACIONES QUE PRESTAN EL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO SOSTENIBLE****C.1 VIABILIDAD ECONÓMICA DE LA ORGANIZACIÓN**

C.1.1 La organización debe planificar e implementar sus actividades y servicios teniendo en cuenta su sostenibilidad económica a corto, medio y largo plazo. Por lo cual, la organización debería tener un sistema de gestión de innovación que le permita gestionar adecuadamente los asuntos relacionados a la innovación que asegure su permanencia en el tiempo.

NOTA 1 La organización puede consultar la NTC 5801 en el establecimiento de su sistema de gestión de innovación.

C.1.2 La organización debe contar con un plan de negocios, aunque sea sencillo, actualizado cuando sea necesario, para demostrar su viabilidad económica. Éste debería contener la siguiente información:

- 
- a) análisis y segmento de mercado a alcanzar;
 - b) conceptualización del servicio;
 - c) política de fijación de precios;
 - d) política comercial y estrategias de marketing;
 - e) inversiones requeridas y estructura de costos;
 - f) viabilidad económica;
 - g) viabilidad financiera;
 - h) evaluación del riesgo.

C.1.3 La organización debe mantener registros para presentar evidencia de la sostenibilidad del negocio.

C.1.4 La organización debería realizar una consulta previa con la comunidad local en relación con los impactos y los beneficios sociales, tales como el trabajo y los ingresos, al implementar nuevas rutas de transporte turístico.

C.2 CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

C.2.1 La organización debe planificar e implementar servicios teniendo en cuenta el perfil y las expectativas de los clientes o usuarios. En la planificación de los servicios se debe dar prioridad a las tradiciones sociales y a la hospitalidad local.

C.2.2 La organización debe establecer y mantener un procedimiento para identificar las expectativas de los clientes o usuarios en relación con sus servicios.

C.2.3 La organización debe establecer requisitos de calidad para sus servicios y realizar seguimiento al mantenimiento de su conformidad.

C.2.4 La organización debe mantener una descripción documentada de sus servicios, incluyendo:

- a) la relevancia de la sostenibilidad en los requisitos establecidos;
- b) cómo sus servicios satisfacen las expectativas de los clientes o usuarios;
- c) la experiencia que quiere ofrecer a sus clientes o usuarios.

C.2.5 La organización debe:

- a) establecer y mantener un procedimiento para medir la satisfacción de los clientes o usuarios, que sea accesible a todos, incluidas las personas con discapacidad. El procedimiento debe incluir el tratamiento de comentarios, sugerencias y quejas, así como la recopilación de información de los clientes o usuarios, agencias y operadores turísticos;
- b) responder consistentemente a las quejas y sugerencias;
- c) mantener registros de análisis de la satisfacción de los clientes o usuarios, quejas y sugerencias, y acciones correctivas establecidas y comunicadas. Se debe utilizar la información sobre satisfacción del usuario en el análisis crítico del sistema de gestión de la sostenibilidad.

C.2.6 La información proporcionada a los clientes o usuarios debe estar disponible, ser accesible e incluir detalles fiables de los servicios ofrecidos. En cuanto a los servicios externos que pueda ofrecer, la organización debe distinguir claramente entre aquellos para los que dispone de información sobre los sistemas de sostenibilidad y aquellos para los que no la tiene.

C.2.7 La organización debe establecer un procedimiento para la selección y calificación de los proveedores que tenga en cuenta los requisitos de sostenibilidad.

C.2.8 La organización debería dar preferencia a los proveedores que implementen prácticas sostenibles en su producción y suministro. La organización debe implementar programas de desarrollo de proveedores que adopten estas prácticas.

C.2.9 La organización debe identificar y seleccionar los productos, servicios y suministros que puedan ser proporcionados por las comunidades locales.

C.2.10 En el caso que el servicio de transporte cuente con servicios de alimentación se debe:

- a) adoptar prácticas de seguridad alimentaria;
- b) usar productos frescos de forma preferible;
- c) cuando sea posible y económicamente viable, utilizar productos orgánicos;

- d) cuando sea posible u económicamente viable, incluir la oferta de alimentos y bebidas de la cocina regional, teniendo en cuenta la disponibilidad estacional de los ingredientes, para no amenazar la flora y la fauna.

C.3 SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES O USUARIOS Y TRABAJADORES

C.3.1 La organización debe establecer y mantener procedimientos para la identificación continua de los riesgos, la evaluación de estos y la implementación de las medidas de control necesarias. Estos procedimientos deben incluir:

- a) actividades rutinarias y no rutinarias;
- b) actividades de todas las personas que tienen acceso a la organización (incluidos los subcontratistas);
- c) instalaciones en el lugar de trabajo, tanto las proporcionadas por la organización como por terceros;
- d) actividades de los clientes o usuarios proporcionadas por terceros y ofrecidas por la organización;
- e) respuesta a emergencias y accidentes.

C.3.2 La organización debe asegurarse de que los resultados de esas evaluaciones y los efectos de esos controles se tengan en cuenta al establecer sus objetivos de sostenibilidad. La organización debe documentar y mantener la información actualizada:

C.3.3 La metodología de la organización para la identificación y evaluación de riesgos, tanto para los clientes o usuarios como para los trabajadores, debe:

- a) estar definida con respecto a su alcance, tipo y acción oportuna, asegurando que sea proactiva y no reactiva;
- b) asegurar la clasificación de los riesgos y la identificación de aquellos que deben eliminarse o controlarse con medidas;
- c) ser coherente con la experiencia operativa y tener la capacidad de implementar medidas de control;
- d) proporcionar recursos para definir las necesidades de la instalación, la identificación de las necesidades de formación o el desarrollo de controles operativos;
- e) asegurar el seguimiento de las acciones requeridas para garantizar su eficacia y el plazo de implementación.

C.3.4 La organización debe apoyar programas para promover la seguridad y la protección del turista.

C.3.5 Se debe proporcionar información sobre los peligros durante las actividades de campo y la forma de prevenirlos.

ANEXO D
(Informativo)**EJEMPLOS DE PRÁCTICAS PARA EL TURISMO SOSTENIBLE**

D.1 Las prácticas descritas en este anexo tienen por objeto mostrar ejemplos que ayuden a las organizaciones a cumplir los requisitos de este documento y a mejorar el desempeño de su sistema de gestión de la sostenibilidad.

D.2 Los siguientes son ejemplos de comunicación y compromiso:

- a) la sensibilización de los usuario o clientes a través de la página web, el sistema de reservas, el registro, los vehículos, las áreas sociales, la información verbal, las pantallas, los carteles, los folletos o las guías;
- b) la realización de actividades educativas con la comunidad local mediante visitas a los lugares, conferencias, concursos, prácticas de promoción en los medios de comunicación locales (por ejemplo, periódicos, radio);
- c) la formación de los empleados mediante, por ejemplo, reuniones, talleres, cursos, lecturas, seminarios, conferencias, programas voluntarios;
- d) realizar acciones con otras organizaciones que prestan el servicio de transporte turístico y otros actores para el desarrollo sostenible del destino, como compras colectivas, recolección de residuos y actividades sociales;
- e) alentar y sensibilizar a los proveedores para que implementen prácticas sostenibles de producción y suministro por medio de reuniones, lecturas e información;
- f) utilizar herramientas de promoción que alienten a los usuarios o clientes a apoyar las prácticas sostenibles.

D.3 Los siguientes son ejemplos de desarrollo social y económico de destinos:

- a) acciones de economía solidaria
- b) donaciones de equipo y productos usados para la comunidad;
- c) dar preferencia y desarrollo a los proveedores locales.

D.4 Los siguientes son ejemplos de reducción de desechos sólidos:

- a) compra preferente a granel, cuando sea compatible con las operaciones y condiciones ambientales de la organización, teniendo en cuenta la seguridad, la calidad y los aspectos económicos;
- b) reducción de uso de empaques desechables;
- c) uso de contenedores apropiados para recolección de desechos;

- d) separación, recolección selectiva de residuos y eliminación adecuada;
- e) separación secundaria de los desechos, con contenedores de almacenamiento temporal para los desechos;
- f) reutilización de los desechos orgánicos, por ejemplo, como insumo de producción para las comunidades locales;
- g) acuerdos contractuales con los proveedores para recoger los productos y embalajes no utilizados (logística inversa).

D.5 Los siguientes son ejemplos de reducción de emisiones al aire (gases y ruido):

- a) medidas para eliminar los olores de la preparación de alimentos o de otras operaciones relacionadas (Véase literal C.2.10);
- b) programas de mantenimiento de vehículos, equipo y maquinaria;
- c) planes de sustitución o modificación de alternativas menos contaminantes para instalaciones, vehículos, equipo y maquinaria;
- d) la compra de equipos certificados para reducir el ruido o la emisión de gases.

D.6 Los siguientes son ejemplos de eficiencia energética:

- a) el uso de fuentes de energía renovables como la solar y la eólica;
- b) la selección apropiada de materiales de construcción;
- c) el aislamiento térmico de paredes, techos y ventanas;
- d) la ventilación natural;
- e) optimización del uso de áreas bajo sombra y soleadas;
- f) optimización del uso de iluminación natural;
- g) reducción al mínimo de pérdida de calor en las tuberías de los sistemas de calefacción y refrigeración;
- h) el uso de equipos y dispositivos de calefacción o refrigeración con la máxima eficiencia energética;
- i) dar preferencia a los vehículos de alta eficiencia energética, realizar un mantenimiento regular y planificar el uso de la flota, optimizar su eficiencia, elegir rutas y horarios más eficientes, entrenar a los conductores en la conducción económica y otras medidas similares.

D.7 Los siguientes son ejemplos de conservación y gestión del uso del agua:

- a) el uso de dispositivos de ahorro de agua (por ejemplo, grifos y válvulas para reducir el consumo de agua en los baños, inodoros, duchas y sistemas de descarga);
- b) inspecciones periódicas para identificar fugas;
- c) recolección de aguas lluvia;
- d) preservación y revitalización del agua de manantial;
- e) uso apropiado de los productos de limpieza para los vehículos automotores;
- f) uso de aguas grises;
- g) utilización de sistemas para el tratamiento de aguas residuales;
- h) uso de dispensadores de jabón líquido.

D.8 Los siguientes son ejemplos de interacción con la población nativa:

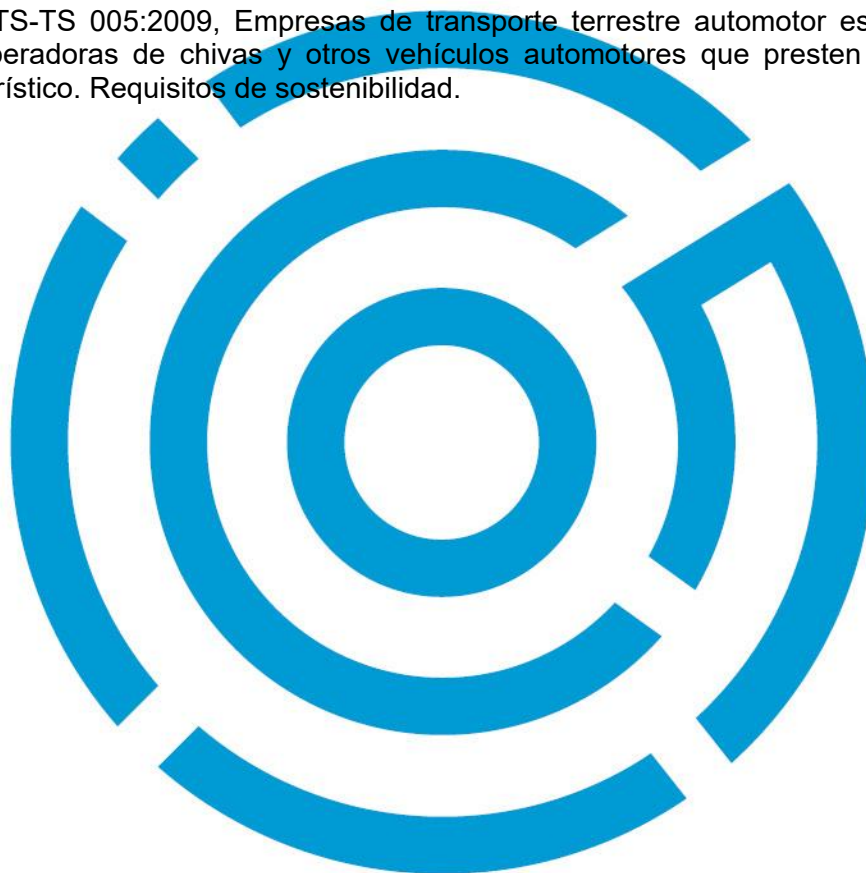
- a) informar a los clientes o usuarios sobre las peculiaridades que se relacionan con las poblaciones nativas;
- b) devolver o compensar a las poblaciones nativas por los beneficios obtenidos de la utilización de los recursos, las tradiciones y los conocimientos culturales;
- c) apoyar acciones para mejorar las condiciones de vida de las poblaciones nativas, según sus prioridades;
- d) acordar con la población nativa el uso de los recursos bajo el control de la organización, como los derechos de la tierra, el acceso a los lugares sagrados y la extracción de recursos naturales;
- e) prevenir la profanación o el uso incontrolado de los sitios sagrados por los clientes o usuarios o empleados;
- f) prevenir el abandono de las actividades económicas tradicionales como resultado del turismo;
- g) promover el respeto por la cultura y la privacidad de las poblaciones nativas, evitar la violación de la privacidad, la destrucción de sitios arqueológicos o históricos, la falta de respeto por los rituales y lugares sagrados, o la imposición de festivales y rituales fuera del calendario tradicional;
- h) ayudar a evitar prácticas o tradiciones perjudiciales para el ambiente.

D.9 Los siguientes son ejemplos de la información que se debe proporcionar a los clientes o usuarios:

- a) información básica sobre el compromiso de la organización con el turismo sostenible;
- b) información básica histórica, cultural y ecológica local sobre las acciones de protección del ambiente desarrolladas en la región;
- c) información sobre las diversas áreas naturales protegidas y otras atracciones naturales de interés en la región;
- d) información básica sobre las actividades culturales de la región;
- e) la disponibilidad o ausencia de instalaciones que se ajusten a la accesibilidad de las personas con discapacidad, las personas de la tercera edad y los niños;
- f) información sobre el consumo de productos locales, incluyendo el énfasis en la cocina de la zona;
- g) información sobre las actividades turísticas promovidas en la región;
- h) información sobre programas desarrollados de uso de energía, uso de agua, efluentes de tratamiento de aguas residuales y reducción de desechos sólidos;
- i) medidas y procedimientos de seguridad para los clientes o usuarios;
- j) información sobre cómo comportarse en las comunidades locales y sobre las responsabilidades que deben cumplirse en los lugares visitados;
- k) información básica sobre los servicios esenciales disponibles en las comunidades locales;
- l) información sobre el comportamiento consciente en el entorno natural.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] UNWTO: 2004, *Code of Conduct for the Protection of Children from Sexual Exploitation in Travel and Tourism*.
- [2] UNWTO: 2004, *Code of Conduct for the Protection of Children from Sexual Exploitation in Travel and Tourism*.
- [3] UNE-EN 1645-1:2018, Vehículos habitables de recreo. Caravanas. Parte 1: Requisitos de habitabilidad relativos a la salud y a la seguridad.
- [4] ISO 21401:2018, *Tourism and Related Services. Sustainability Management Systems for Accommodation Establishments. Requirements*.
- [5] NTS-TS 005:2009, Empresas de transporte terrestre automotor especializado, empresas operadoras de chivas y otros vehículos automotores que presten servicio de transporte turístico. Requisitos de sostenibilidad.



Colombia

Apartadó
apartado@icontec.org

Armenia
armenia@icontec.org

Barranquilla
barranquilla@icontec.org

Barrancabermeja
barrancabermeja@icontec.org

Bogotá
bogota@icontec.org

Bucaramanga
bucaramanga@icontec.org

Cali
cali@icontec.org

Cartagena
cartagena@icontec.org

Cúcuta
cucuta@icontec.org

Manizales
manizales@icontec.org

Medellín
medellin@icontec.org

Montería
monteria@icontec.org

Ibagué
ibague@icontec.org

Neiva
neiva@icontec.org

Pereira
pereira@icontec.org

Pasto
pasto@icontec.org

Villavicencio
villavicencio@icontec.org

Resto del mundo

Bolivia
bolivia@icontec.org

Ecuador
ecuador@icontec.org

Honduras
honduras@icontec.org

Panamá
panama@icontec.org

Costa Rica
costarica@icontec.org

El Salvador
elsalvador@icontec.org

México
mexico@icontec.org

República Dominicana
republicadominicana@icontec.org

Chile
chile@icontec.org

Guatemala
guatemala@icontec.org

Nicaragua
nicaragua@icontec.org

Perú
peru@icontec.org

Canales de atención al cliente:
Bogotá: **607 8888**
Resto del país: **01 8000 94 9000**
cliente@icontec.org
www.icontec.org