

Sistema de gestión de la sostenibilidad para los establecimientos Gastronómicos, bares y similares. Requisitos

E: Sustainability management system for gastronomic establishments, bars and similar. Requirements

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: sistema de gestión; sostenibilidad; ambiente; sociocultural; económico; ahorro; comunidad local

I.C.S.: 03.100.01; 13.020.01; 03.080.30



® ICONTEC 2020

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.

El proceso de elaboración de la NTC 6496 fue liderado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el Fondo de Turismo - FONTUR como contratante del proceso.

La NTC 6496 fue elaborada por el CTN 212 Sostenibilidad para prestadores de servicios turísticos y ratificada por el Consejo Directivo de 2020-12-16.

Esta norma reemplaza la NTS-TS 004:2008 Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad.

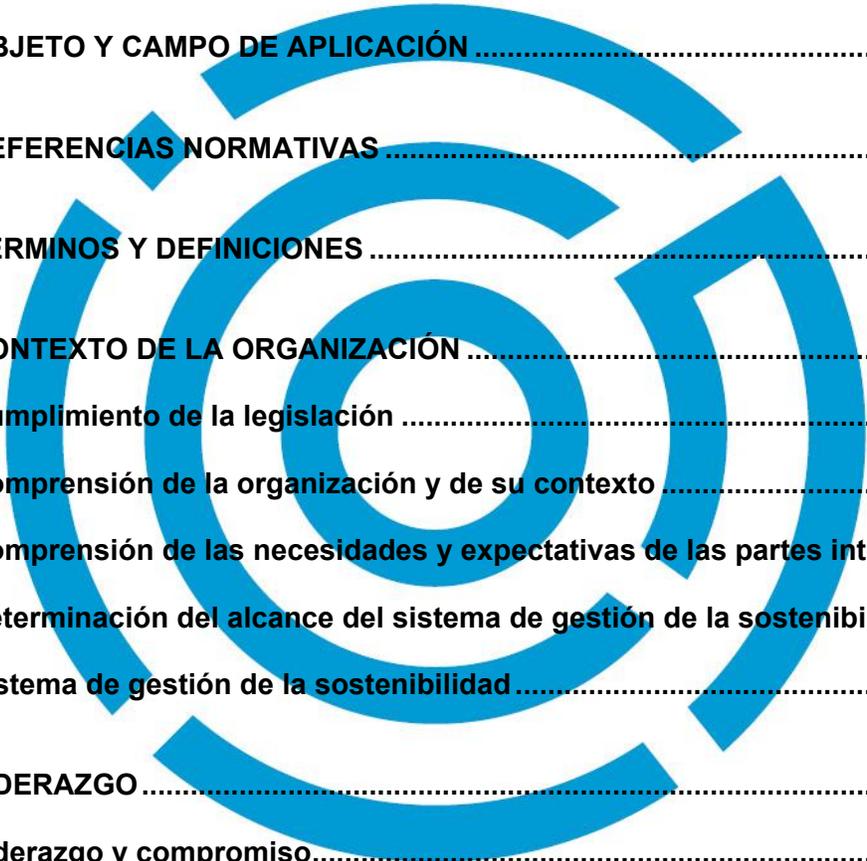
Este documento está sujeto a ser revisado en cualquier momento con el objeto de que responda a las necesidades y exigencias actuales. Se invita a los usuarios de este documento a presentar sus solicitudes de revisión a ICONTEC; sus comentarios serán puestos a consideración del comité técnico responsable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

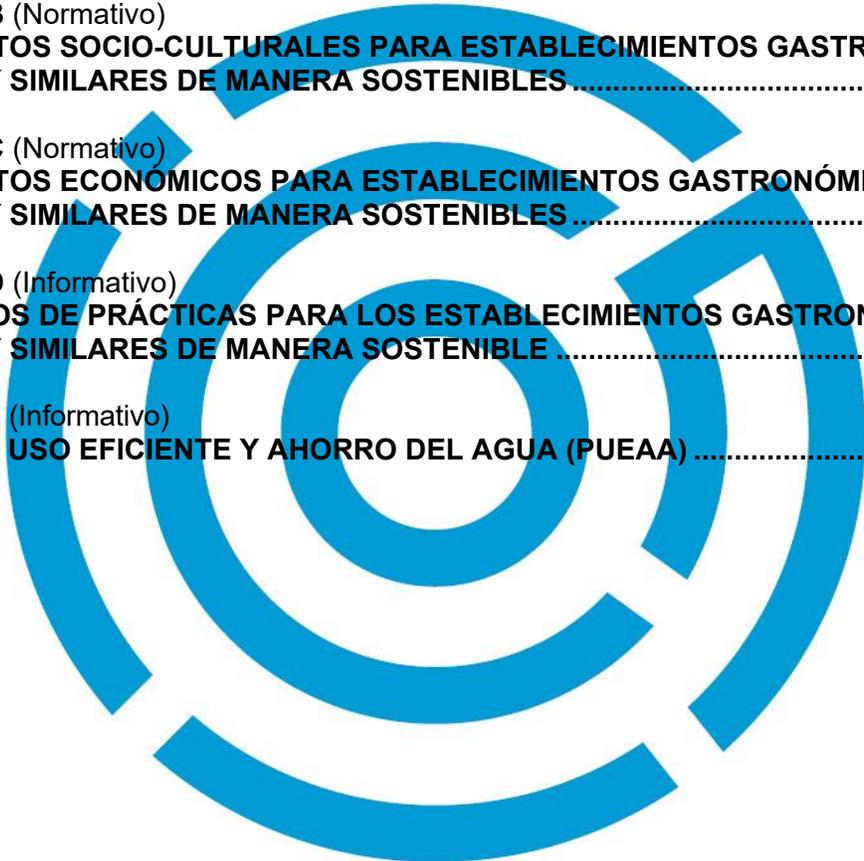


INTRODUCCIÓN.....	i
1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	1
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	2
4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN	7
4.1 Cumplimiento de la legislación	7
4.2 Comprensión de la organización y de su contexto	8
4.3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.....	8
4.4 Determinación del alcance del sistema de gestión de la sostenibilidad.....	8
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	9
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..... 12
7.4	Comunicación 12
7.5	Información documentada 13
8.	OPERACIÓN 14
8.1	Planificación y control operacional..... 14
8.2	Tratamiento de actividades, productos o servicios modificados 15
8.3	Gestión de la cadena de suministro..... 15
9.	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO 15
9.1	Seguimiento, medición, análisis y evaluación 15
9.2	Auditoría interna 16
9.3	Revisión por la dirección 16
10.	MEJORA 17
10.1	No conformidad y acción correctiva 17
10.2	Mejora continua..... 18
	BIBLIOGRAFÍA 47

ANEXOS

ANEXO A (Normativo) REQUISITOS AMBIENTALES PARA ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS, BARES Y SIMILARES DE MANERA SOSTENIBLES	19
ANEXO B (Normativo) REQUISITOS SOCIO-CULTURALES PARA ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS, BARES Y SIMILARES DE MANERA SOSTENIBLES	31
ANEXO C (Normativo) REQUISITOS ECONÓMICOS PARA ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS, BARES Y SIMILARES DE MANERA SOSTENIBLES	35
ANEXO D (Informativo) EJEMPLOS DE PRÁCTICAS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS, BARES Y SIMILARES DE MANERA SOSTENIBLE	39
ANEXO E (Informativo) PLAN DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA (PUEAA)	43



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, sociocultural y económica.

En los últimos años las cifras sobre pérdidas y desperdicio de alimentos (PDA) en el sistema alimentario mundial han cobrado cada vez mayor relevancia¹. Alrededor del mundo se están impulsando muchas iniciativas con el fin de reducir las PDA.

Las PDA tienen impactos negativos en los aspectos económico y ambiental. En lo económico, representan una inversión desperdiciada ya que puede inducir en la reducción de los ingresos a los agricultores y aumentar los gastos de los consumidores. En lo ambiental, causan importantes impactos, elevando de manera innecesaria las emisiones de gases de efecto invernadero, la contaminación del agua, suelos, así como con la utilización ineficiente de fertilizantes y fungicidas. Esto conduce, a su vez, a la disminución de los ecosistemas naturales y los servicios que estos prestan.

En términos económicos para 2016, uno de los sectores que presentó los mayores coeficientes técnicos² fue el de servicios de alimentación (restaurantes, *catering* y bares) con un 65,2 %. En el mencionado año, las empresas dedicadas a las actividades de servicios de alimentación (restaurantes, *catering* y bares) cubiertas por la Encuesta Anual de Servicios (EAS)¹ ocuparon en total 88 621 personas, de las cuales 53 259 correspondieron a personal permanente, 32 188 a personal temporal contratado directamente por las empresas y 3 174 a otro tipo de vinculación. Así mismo, estas empresas pagaron \$1 122,1 miles de millones (\$ 1 122 100 000) en sueldos y salarios y, \$ 576,8 miles de millones (\$ 576 800 000) en prestaciones sociales. La remuneración promedio por persona en el año fue de \$19,2 millones (\$ 19 200 000).

En términos ambientales, el sector de servicios de alimentación es un importante generador de emisiones de gases de efecto invernadero³. Procesos de producción, elaboración, entrega y

¹ A nivel global, entre un cuarto y un tercio de los alimentos producidos anualmente para consumo humano se pierde o desperdicia. Esto equivale a cerca de 1 300 millones de toneladas de alimentos, lo que incluye el 30% de los cereales, entre el 40 y el 50% de las raíces, frutas, hortalizas y semillas oleaginosas, el 20% de la carne y productos lácteos y el 35 % de los pescados. La FAO calcula que dichos alimentos serían suficientes para alimentar a 2 000 millones de personas. Tomado de la página oficial para América Latina y el Caribe. <http://www.fao.org/americas/noticias/ver/es/c/239393/#:~:text=P%C3%A9rdidas%20y%20desperdicios%20de%20alimentos%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina%20y%20el%20Caribe,-Por%20Ra%C3%BAl%20Ben%C3%ADtez&text=A%20nivel%20global%2C%20entre%20un,humano%20se%20pierde%20o%20desperdicia.&text=La%20FAO%20calcula%20que%20dichos,2%20000%20millones%20de%20personas.>

² Coeficiente Técnico = Consumo Intermedio / Producción Bruta.
(Fuente: DANE – EAS)

³ *Innocat. Sustainable Public Procurement of School Catering Services. 2015 (Véase Bibliografía, numeral [16]).*

preparaciones convencionales están relacionados con el alto consumo de combustibles fósiles, así como con la contaminación significativa del suelo y el agua. La contaminación del aire causado por el transporte y el uso de envases y empaques presenta los aportes más significativos a los impactos ambientales, por uso de materiales y generación de residuos.

Los aspectos de sostenibilidad en relación con el ciclo de vida para servicios de alimentación atañen las dimensiones sociales y culturales: en lo social comprende: el derecho a la alimentación de acuerdo con Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, que entró en vigor en 1976, que plantea que:

"Toda persona tiene derecho a la alimentación. El derecho a la alimentación es esencial para una vida digna y es vital para la realización de muchos otros derechos, como los derechos a la salud y a la vida. La alimentación es importante no sólo para sobrevivir, sino también para el pleno desarrollo de las capacidades físicas y mentales" Y, que: "Los Estados están obligados a desarrollar, individualmente y mediante la cooperación internacional, una serie de medidas de producción, conservación y distribución de alimentos para asegurar que todas las personas sean capaces de acceder a alimentos suficientes para estar protegidas contra el hambre y la desnutrición."

Por otro lado, está el tema de la Seguridad Alimentaria que se plantea como "La sostenibilidad del acceso a los alimentos para las generaciones presentes y futuras la soberanía alimentaria" y de la Soberanía Alimentaria, entendida como: "El derecho de los pueblos a definir sus propios sistemas alimentarios y agrícolas"

Por otra parte, desde la dimensión cultural existe el reconocimiento de las cocinas tradicionales como patrimonio inmaterial vivo, que es el resultado de "un proceso histórico y colectivo que resulta en un saber transmitido principalmente en el seno de la familia". Constituyen saberes, en algunos casos ancestrales, que expresan la identidad de un grupo humano, el legado de generación en generación y que se puede interpretar como un complejo sistema culinario (Ministerio de Cultura, Política para el conocimiento, la salvaguardia y el fomento de la alimentación y las cocinas tradicionales de Colombia)

Las etapas del ciclo de vida para servicios de alimentación se pueden resumir en: adquisición de alimentos (compras), almacenamiento, preparación de los alimentos y operación del servicio, en la que se incluye las operacionales de venta, consumo y disposición final.

Por lo anterior, 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. En este documento se establecen los requisitos de un sistema de gestión de la sostenibilidad para los establecimientos que prestan servicios de alimentación que deseen desarrollar e implementar políticas y objetivos sostenibles en la gestión de sus actividades, productos y servicios.

El presente documento se ha redactado para ayudar a los establecimientos que prestan servicios de alimentación de todos los tamaños, de diferentes orígenes geográficos, culturales y sociales, y a mejorar la sostenibilidad de sus actividades conexas. Adicionalmente este documento permite contribuir a los objetivos de desarrollo sostenible de las Naciones Unidas.

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, social y económica). El Anexo D es informativo y ofrece ejemplos de prácticas de sostenibilidad.

Este documento también puede utilizarse como referencia para los establecimientos que prestan servicios de alimentación, a fin de implementar y mantener de manera coherente prácticas que contribuyan a un objetivo importante del turismo sostenible.

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 LOS ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS, BARES Y SIMILARES REQUISITOS.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

En este documento se especifican los requisitos ambientales, socio-culturales y económicos para implementar un sistema de gestión de la sostenibilidad en los establecimientos gastronómicos, bares y similares.

Este documento se aplica a los aspectos que pueden ser controlados por los establecimientos gastronómicos, bares y similares y sobre los que pueden ejercer influencia.

Este documento es aplicable a cualquier establecimiento gastronómicos, bares y similares, 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.

No se aplica a:

- máquinas expendedoras de alimentos, tiendas de comestibles, supermercados, cafeterías, heladerías, fruterías, tiendas de barrio, kioscos, ventas estacionarias permitidas por las administraciones municipales o distritales, billares, casinos de empresas, casas de banquetes no abiertas al público y establecimientos que elaboran y suministran alimentación a empresas, colegios universidades, bases militares y aeronaves comerciales.

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

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos se referencian en el texto de tal manera que parte o la totalidad de su contenido constituye requisitos de este documento. Para las referencias fechadas, se aplica únicamente la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento referenciado (incluida cualquier corrección).

NTS-USNA 003, Control en el manejo de materia prima e insumos en el área de producción de alimentos conforme a requisitos de calidad.

NTS-USNA 006, Infraestructura básica en establecimientos de la industria gastronómica.

NTS-USNA 007, Norma sanitaria de manipulación de alimentos

GTS-USNA 009, Seguridad industrial para restaurantes

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* (3.23) y evitar que vuelva a ocurrir.

3.2 alta dirección. Persona o grupo de personas que dirige y controla una *organización* (3.25) 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* (3.41) 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 natural. Todos los seres vivos e inertes que existen en la Tierra y afectan a los ecosistemas y a la vida humana.

Nota 1 a la entrada Consiste en un conjunto de condiciones, leyes de la naturaleza, infraestructuras e influencias químicas, físicas y biológicas que permiten, albergan y gobiernan la vida en todas sus formas.

3.4 aspecto de sostenibilidad. Actividades, elementos, prácticas, productos o servicios de los establecimientos gastronómicos, bares y similares que pueden interactuar con las dimensiones de la sostenibilidad (ambiental, social y económica).

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

3.5 auditoría. *Proceso* (3.34) 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 (3.25), 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".

Nota 4 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 biodegradable. Susceptibilidad que tiene un compuesto o una sustancia química de ser descompuesta por microorganismos. Un factor importante de la biodegradabilidad es la velocidad con la que los microorganismos, los factores naturales del ambiente o ambos, descomponen químicamente dichos compuestos o sustancias químicas.

[NTC 6314:2019, Véase Bibliografía [35]]

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, véase Bibliografía [4]]

3.8 competencia. Capacidad para aplicar conocimientos y habilidades con el fin de lograr los resultados previstos.

3.9 comunidad local. Personas que viven en la zona influenciada por los establecimientos gastronómicos, bares y similares.

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 encuentra el establecimiento gastronómico, bar o similar.

3.10 conformidad. Cumplimiento de un *requisito* (3.35).

3.11 contratar externamente. Establecer un acuerdo mediante el cual una *organización* (3.25) externa realiza parte de una función o *proceso* (3.34) de una organización.

Nota 1 a la entrada Una organización externa está fuera del alcance del *sistema de gestión* (3.41), 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* (3.34), productos (incluidos servicios), sistemas u *organizaciones* (3.25).

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, véase Bibliografía [3]]

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

3.15 efluente o vertimiento. Descarga final a un cuerpo de agua, a un alcantarillado o al suelo, de elementos, sustancias o compuestos contenidos en un medio líquido.

(Véase Bibliografía, numeral [2]).

3.16 establecimientos gastronómicos, bares y similares. Se entiende por establecimientos gastronómicos, bares y similares aquellos establecimientos comerciales en cabeza de personas naturales o jurídicas, cuya actividad económica esté relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos y/o bebidas para consumo. Además, podrán prestar otros servicios complementarios.

[Ley General de Turismo 300 de 1996, Art. 87, Bibliografía [17]]

3.17 impacto de sostenibilidad. Cambio positivo o negativo en la sociedad, la economía o el ambiente, total o parcialmente resultante de las decisiones y actividades pasadas y presentes de un establecimiento gastronómico, bares y similares.

3.18 Indicador. Representación medible de la condición o el estado de las operaciones, la gestión o las condiciones.

[ISO 14031, véase Bibliografía [18]]

3.19 información documentada. Información que una *organización* (3.25) 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* (3.41), incluidos los *procesos* (3.34) relacionados;
- información creada para la operación de la organización (documentación);
- la evidencia de los resultados alcanzados (registros).

3.20 medición. *Proceso* (3.34) para determinar un valor.

3.21 medidas de seguridad, bioseguridad y protección. <establecimientos gastronómicos, bares y similares>. Condiciones y factores relacionados con el nivel de control y minimización de los riesgos que afectan a los trabajadores, los clientes u otras personas en los establecimientos gastronómicos, bares y similares.

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

3.23 no conformidad. No cumplimiento de un *requisito* (3.35)

3.24 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* (3.34)].

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.

3.25 organización. Persona o grupo de personas que tienen sus propias funciones y responsabilidades, autoridades y relaciones para el logro de sus *objetivos* (3.24).

Nota 1 a la entrada El concepto de organización incluye, pero no limita a, un trabajador independiente, 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 los establecimientos gastronómicos, bares y similares.

3.26 parte interesada. Persona u *organización* (3.25) que puede afectar, verse afectada por, o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

NOTA Las partes interesadas de un establecimiento que presta servicio de alimentación son: el propietario, el gerente, el empleado, la cadena productiva, los clientes, los proveedores, la comunidad, las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.

3.27 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.

3.28 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

3.29 planta exótica. Flora no autóctona, considerada especie invasora, que puede causar desequilibrios en el ecosistema y la extinción de las especies animales y vegetales autóctonas en la región donde proliferan.

3.30 planta exótica ornamental. Planta exótica cultivada por su belleza, ampliamente utilizada en la arquitectura de interiores y el paisajismo de espacios exteriores.

3.31 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 indios, caiçaras (población costera original de Brasil), cimarrones, ribereños, jangadeiros y recolectores de caucho.

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

3.33 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. Véase Bibliografía [4]]

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

3.35 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.

3.36 residuo o desecho peligroso. Residuo o desecho que, por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, infecciosas o radioactivas, puede causar riesgo o daño para la salud humana y el ambiente. Así mismo, se considera residuo o desecho peligroso los envases, los empaques y los embalajes que hayan estado en contacto con ellos.

(Véase Bibliografía, numeral [2]).

3.37 residuo. Objeto, material, sustancia, elemento o producto que se encuentra en estado sólido o semisólido, o es un líquido o gas contenido en recipientes o depósitos, cuyo generador descarta, rechaza o entrega porque sus propiedades no permiten usarlo nuevamente en la actividad que lo generó o porque la legislación o la normatividad vigente así lo estipula.

(Véase Bibliografía, numeral [1])

3.38 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.

3.39 satisfacción del cliente. Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido de sus requerimientos

Nota 1 a la entrada Las quejas de los clientes 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 cliente se han acordado con el cliente 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. Véase Bibliografía [4]]

3.40 seguimiento. Determinación del estado de un sistema, un *proceso* (3.34) o una actividad.

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

3.41 sistema de gestión. Conjunto de elementos de una *organización* (3.25) que están interrelacionados o que interactúan para establecer *políticas y objetivos* (3.24) y *procesos* (3.34) 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.

3.42 sistema de gestión de la sostenibilidad. Conjunto de elementos de una *organización* (3.25) que están interrelacionados o que interactúan para establecer *políticas, objetivos* (3.24) y *procesos* (3.34) para su logro.

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

3.43 sostenibilidad. Estado del sistema mundial, que incluye aspectos ambientales, sociales 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, sociales 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. Véase Bibliografía [5]].

4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Cumplimiento de la legislación

La organización debe cumplir la legislación vigente que le sea aplicable atendiendo a las particularidades locales, y específicamente respecto a:

- la accesibilidad de instalaciones;
- la protección de datos personales;
- Buenas prácticas de manufactura
- las zonas de carga y descarga;
- las terrazas.

Si se realiza otra actividad que requiera una licencia 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 que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la sostenibilidad.

NOTA 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 Las partes interesadas de un establecimiento gastronómico, bares y similares son: el propietario, el gerente, el empleado, la cadena productiva, los clientes, los proveedores, la comunidad, las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.

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, incluyendo los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos del presente documento.

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) asegurar que se establezcan las políticas y objetivos de sostenibilidad y que sean compatibles con la dirección estratégica de la organización;

- b) asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la sostenibilidad en los procesos de la organización;
- c) asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el sistema de gestión de la sostenibilidad;
- d) comunicar la importancia de una gestión eficaz orientada a la maximización de los resultados deseados de la sostenibilidad y de cumplir con los requisitos del sistema de gestión de la sostenibilidad;
- e) asegurar que el sistema de gestión de la sostenibilidad logre los resultados previstos;
- f) dirigir y apoyar a las personas para que contribuyan a la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad;
- g) promover la mejora continua;
- h) 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 una política de desarrollo sostenible que:

- a) sea apropiada para el propósito de la organización;
- b) proporcione el marco de referencia para establecer los objetivos de sostenibilidad;
- c) incluya el compromiso de satisfacer los requisitos aplicables;
- d) incluya el compromiso de mejorar continuamente el sistema de gestión de la sostenibilidad.

La política de desarrollo sostenible debe:

- estar disponible como información documentada;
- comunicarse dentro de la organización;
- estar disponible para las partes interesadas, según sea apropiado.

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) informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la sostenibilidad.
- c) Representar a la alta dirección en cuestiones externas relacionadas con 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 4.1 y los requisitos del numeral 4.2 y determinar los riesgos y oportunidades que deben abordarse para:

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

La organización debe planificar:

- a) acciones para abordar estos riesgos y oportunidades;

NOTA Véase la NTC-ISO 31000 para la gestión del riesgo

- 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.

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, productos y servicios del establecimiento gastronómico, bares y similares dentro del alcance definido en el sistema de gestión. El ambiente para la prestación de los servicios de alimentación debe asegurar que se tengan en cuenta los aspectos relacionados con esos impactos al definir sus objetivos de sostenibilidad.

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

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.

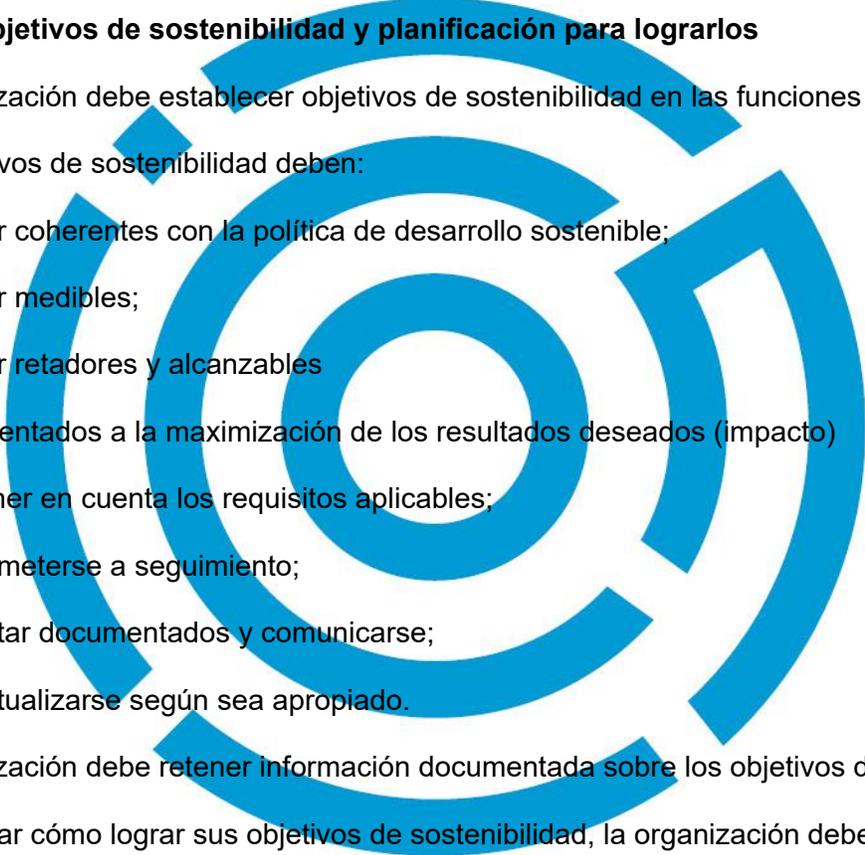
La identificación y valoración de aspectos e impactos debe ser conforme con los requisitos descritos en los Anexos A (Normativo), B (Normativo) y C (Normativo).

Los criterios utilizados para la valoración 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;
 - c) ser retadores y alcanzables
 - d) orientados a la maximización de los resultados deseados (impacto)
 - e) tener en cuenta los requisitos aplicables;
 - f) someterse a seguimiento;
 - g) estar documentados y comunicarse;
 - h) 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 los trabajadores, la competencia, el entrenamiento, 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. Véase la NTS-USNA 003.
- b) asegurar que esas personas sean competentes sobre la base de una educación, entrenamiento o experiencia adecuados;
- c) cuando sea aplicable, emprender acciones para adquirir la competencia necesaria y evaluar la eficacia de las acciones emprendidas; y
- d) retener la información documentada apropiada como evidencia de su competencia;
- e) revisar y actualizar periódicamente los programas de entrenamiento y desarrollo para asegurar que se identifiquen y proporcionen las competencias esenciales y las necesidades de entrenamiento asociadas.

NOTA Las acciones aplicables pueden incluir, por ejemplo, la provisión de entrenamiento, 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) qué comunicar;
- b) cuándo comunicar;
- c) a quién comunicar;
- d) cómo comunicar.

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;
- los roles y responsabilidades para el desarrollo del sistema de gestión de la sostenibilidad

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, productos 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, productos o servicios modificados

Cuando se encuentren actividades, productos 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.

La organización debe considerar los resultados del análisis y la evaluación, y las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades que deben considerarse como parte de la mejora continua.

ANEXO A
(Normativo)**REQUISITOS AMBIENTALES PARA ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS, BARES Y SIMILARES DE MANERA SOSTENIBLE****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 en el establecimiento gastronómicos, bares y similares y las áreas circundantes, 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:

- a) preservar su propia área natural mediante la implementación de prácticas de conservación;
- b) apoyar la conservación de otras áreas naturales identificadas en la región cuando no exista un área natural (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) no mantener en cautiverio a los animales salvajes;
- b) prevenir la recolección, la captura, el abuso, el transporte o el uso de la flora y la fauna silvestres por sus clientes o por las personas que participan en las actividades del establecimiento gastronómico, bares y similares;
- c) prevenir el uso depredador de las materias primas derivadas de especies de plantas y animales salvajes;
- d) tomar acciones específicas para proteger las especies amenazadas o en peligro de extinción que existen en la propiedad de la organización;

- e) cuidar de los animales utilizados en las actividades turísticas promovidas por la organización;
- f) 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;
- g) prevenir la domesticación de animales salvajes no permitiendo la alimentación artificial;
- h) promover acciones educativas con los clientes para generar conocimiento y apreciación de los ecosistemas de la región;
- i) 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 y la construcción de la organización debe cumplir con el uso del suelo, la protección de rondas hídricas, áreas protegidas, áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, de acuerdo con la legislación vigente aplicable.

A.4.2 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.4.3 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.4.4 Cuando haya zonas degradadas sin uso específico por parte del establecimiento gastronómicos, bares y similares, se deben tomar medidas para su recuperación.

A.4.5 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.4.6 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.4.7 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.4.8 La arquitectura de la construcción debe tener en cuenta la seguridad y accesibilidad de los trabajadores y los clientes.

NOTA Considerar los requerimientos de accesibilidad de niños, mujeres en estado de embarazo, personas de la tercera edad, personas con discapacidad, entre otros.

A.4.9 La organización debe considerar las directrices aplicables cuando se encuentre en un área de protección del patrimonio natural y cultural.

A.4.10 La arquitectura y los acabados de la construcción debe tener en cuenta los requisitos para asegurar la calidad de los alimentos. Véase la NTS-USNA 006.

A.4.11 La distribución de la edificación debe ser tal que se evite la contaminación cruzada de las operaciones mediante separaciones, ubicación, entre otros.

Las áreas o instalaciones incompatibles con cualquier operación higiénica de preparación de alimentos, por ejemplo, los baños, bodegas del material de limpieza, cuartos de maquinaria y cuartos de almacenamiento de desechos, deben estar separadas para evitar el riesgo de contaminación del

alimento y de las superficies en contacto con este. La distribución debería garantizar que el producto fluye en una dirección.

NOTA Ejemplos de contaminantes están los aerosoles, las sustancias potencialmente tóxicas, el polvo, la suciedad entre otros.

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 sobre las principales características del paisaje.

A.6 REQUISITOS AMBIENTALES PARA LA ADQUISICIÓN DE ALIMENTOS

A.6.1 Requisitos de compra

A.6.1.1 La organización encargada de la prestación de servicios de alimentación debe preferir la compra de bienes con alguna de las siguientes características:

- Provenir de zonas que no correspondan a áreas declaradas como de protección ambiental.
- Provenir de zonas aledañas a la ubicación del establecimiento gastronómico, bares y similares.
- BPA y Buenas Prácticas de Producción Acuícola (BPPA) (Véase Bibliografía, numerales [19, 20, 21 y 22]);
- Buenas Prácticas Ganaderas (BPG) (Véase Bibliografía, numerales [23, 24, 25 y 26]);
- producción orgánica o ecológica (Véase Bibliografía, numerales [27 y 28]);
- producidos bajo “Sistemas de producción integrada (PI) o Sistemas de agricultura integrada”;
- productos de acuicultura y del mar obtenidos por métodos de producción o captura ecológicos;
- bienes de origen animal con altos estándares de bienestar;
- bienes de temporada;
- sostenibilidad, y

- criterios de pesca responsable.

A.6.2.2 La organización no debe:

- a) Coleccionar, comercializar y traficar especies animales o vegetales que no cuenten con los permisos y licencias respectivas otorgadas por las autoridades ambientales competentes;
- b) Comercializar o consumir especies o productos derivados de la flora y fauna prohibidas o según vedas establecidos por la ley.

A.6.3 Productos de mar

Si en la propuesta de menú se incluyen productos pesqueros o acuícolas, estos deben cumplir lo indicado en la legislación nacional vigente, en lo referente a las –(BPPA) (véase Bibliografía, numerales [20 y 22]).

A.7 RESIDUOS SÓLIDOS, EFLUENTES Y EMISIONES

A.7.1 Residuos sólidos

A.7.1.1 La organización debe planificar e implementar un modelo de economía circular a través de medidas para reducir, reutilizar o reciclar los residuos sólidos.

NOTA Se recomienda consultar la GTC 86 sobre gestión integral de residuos (véase, Bibliografía numeral [29]).

A.7.1.2 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.7.1.3 La organización debe tener un lugar específico sellado para los residuos sólidos contaminados.

A.7.1.4 Los residuos orgánicos, derivados de la preparación de alimentos en el establecimiento, se deben gestionar integralmente, donde se contemple el aprovechamiento de estos en la creación de nuevos bienes (compost, biomasa, piensos, entre otros). Lo anterior debe ser soportado con certificados de aprovechamiento (de acuerdo con lo indicado en la legislación nacional vigente). Los contenedores y las zonas de almacenamiento de estos residuos deben estar debidamente identificados.

NOTA El aprovechamiento es una actividad complementaria del servicio público de aseo que comprende la recolección de residuos aprovechables, el transporte selectivo hasta la estación de clasificación y el aprovechamiento o hasta la planta de aprovechamiento, así como su clasificación y el pesaje por parte de la persona prestadora⁴.

(Véase el Bibliografía, numerales [12, 30 y 31]).

El establecimiento debe segregar los residuos sólidos generados en su actividad y articular el plan de gestión integral de residuos sólidos (PGIRS) con la empresa prestadora del servicio público de

⁴ Véase el Decreto 2981 de 2013, artículo 2, modificado por el Decreto 0596 de 2016, artículo 2. <http://portal.minvivienda.local/Documents/>

aseo o con gestores de residuos, de acuerdo con lo establecido en los planes de recolección, transporte, transferencia y aprovechamiento (véase Bibliografía, numerales [30 y 31]).

Los residuos objeto de aprovechamiento, que se entreguen a recicladores de oficio y/u organizaciones de recicladores deben estar formalizados o en proceso de formalización como personas prestadoras de la actividad de aprovechamiento en el servicio público de aseo.

(Véase Bibliografía, numerales [32 y 30]).

A.7.1.5 La operación debe limitar el uso de bienes desechables y/o promover el uso de materiales de empaque biodegradables y que se puedan reciclar y/o reusar, como parte de una estrategia de abastecimiento sostenible.

Para operaciones diferentes al empaque de alimentos que tengan contacto directo con el producto se debe emplear materiales reciclados, a partir de fibras provenientes de bosques certificados, materiales reciclados y reciclables.

Los empaques/envases que tengan contacto directo con alimentos debe cumplir con lo establecido en la legislación nacional vigente. (Véase Bibliografía, numeral [33]).

A.7.2 Efluentes líquidos

A.7.2.1 La organización debe planificar e implementar medidas para minimizar el impacto causado por los efluentes líquidos en el ambiente y la salud pública.

A.7.2.2 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).

NOTA 1 De igual forma que en el tema de abastecimiento de agua, se pueden tener diferentes proveedores del servicio final de disposición de aguas, que puede ser desde la prestación del servicio de alcantarillado hasta el “auto servicio” de disposición de aguas residuales. Para este último caso, cuando el solicitante requiera realizar vertimientos de aguas residuales domésticas y no domésticas, se debe presentar el Formato Único Nacional de Permiso de Vertimientos establecido en la legislación nacional vigente (Resolución 2202 de 2006 y la información que dicta la sección 5 del capítulo 3 del Decreto 1076 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible).

NOTA 2 La gestión en cuanto a vertimientos puede estar también incluida en el Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) que se estableció en el numeral 4.3.2.1 y en el Anexo E (Informativo), considerando, además, aspectos tales como:

- Separación de sólidos relacionados con las aguas residuales resultantes de la organización, por ejemplo, en la cocina considerar filtros de retención de sólidos gruesos.
- Separación de aceites de cocina usados en la fuente, de acuerdo con lo indicado en la legislación nacional vigente (Resolución 316 del 2018 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible).

A.7.2.3 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.7.2.4 La organización debe asegurar el manejo adecuado de las aguas residuales de su operación.

A.7.2.5 Se deben reciclar las grasas y aceites de cocina, de acuerdo con lo indicado en la legislación nacional vigente (Véase Bibliografía, numeral [34]).

A.7.3 Emisiones al aire (gases y ruido)

A.7.3.1 La organización debe planificar e implementar medidas para minimizar la generación de ruido de las instalaciones, 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 la comunidad local.

A.7.3.2 La organización debe planificar e implementar medidas para minimizar las emisiones de gases, luz, ozono y olores de las instalaciones, vehículos, equipos y maquinaria.

A.7.3.3 Los refrigeradores y los congeladores que se vayan a usar en la prestación del servicio no deben contener sustancias agotadoras de la capa de ozono, de acuerdo con lo indicado por la autoridad nacional competente (véase Bibliografía, numerales [6, 7 y 8]).

Se recomienda consultar Bibliografía, numeral [9].

A.7.3.4 La organización debe cumplir con la legislación vigente aplicable cuando establezca zonas para fumadores.

A.7.4 Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono (SAO)

La organización debe:

- a) Llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante;
- b) Asegurar que los sistemas de refrigeración y aire acondicionado contengan placa o etiqueta visible, en donde se indiquen claramente las especificaciones técnicas del fabricante y se mantengan las características del equipo. En caso de realizar cambio de refrigerante, debe especificar, el tipo, la cantidad y la fecha de la reconversión en la etiqueta;
- c) Realizar mantenimiento preventivo a los sistemas de refrigeración y aire acondicionado, según especificaciones técnicas del fabricante y condiciones de operación, utilizando los equipos y herramientas idóneas, evitando así su liberación a atmósfera y llevar un registro del mantenimiento que incluya: tipo de mantenimiento, cantidad de refrigerante adicionado o retirado, fecha, datos del técnico o empresa que realiza la intervención y disposición del refrigerante retirado;
- d) Mantener a disposición de quien intervenga los equipos o dispositivos con SAO, la hoja de seguridad de la sustancia, como elemento primordial de consulta;
- e) Verificar que en el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado de uso comercial e industrial, se cumplan las normas de seguridad y salud en el trabajo vigentes;

- f) Asegurar la gestión ambiental de las SAO, sus envases y residuos teniendo en cuenta la normatividad nacional vigente sobre almacenamiento, transporte y manejo de sustancias químicas peligrosas y residuos peligrosos.

NOTA 2 Se recomienda consultar los artículos 7°, 8°, 9°, 10° y 15° de la Ley 55 de 1993 por medio de la cual se aprueba el "Convenio No. 170 y la Recomendación número 177 sobre la seguridad en la utilización de los productos químicos en el trabajo".

NOTA 3 Si la organización no cuenta con equipos que emitan sustancias agotadoras de la capa de ozono, el requisito 4.9 no le aplica.

A.7.4 Contaminación visual

La organización debe:

- a) Identificar las fuentes de contaminación visual, resultantes de su actividad;
- b) Adelantar acciones para promover el control y la disminución de la contaminación visual, generada por el establecimiento, de acuerdo con la legislación vigente aplicable;

A.8 EFICIENCIA ENERGÉTICA

A.8.1 La organización debe planificar e implementar medidas para minimizar el consumo de energía, en particular de fuentes de energía no renovables.

A.8.2 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.8.3 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 establecimientos 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.8.4 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.8.5 La edificación debe usar técnicas arquitectónicas para maximizar la eficiencia energética.

A.8.6 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, el entrenamiento de los conductores para la conducción económica y otras medidas equivalentes.

A.8.7 La organización debe informar a los clientes sobre su compromiso con el ahorro de energía y fomentar su participación a través de campañas de eficiencia energética para clientes y empleados.

A.9 CONSERVACIÓN Y GESTIÓN DEL USO DEL AGUA

A.9.1 La organización debe controlar y registrar el consumo de agua de fuentes externas y de sus propias fuentes.

A.9.2 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.9.3 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.9.4 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.9.5 La organización debe asegurar la calidad y la seguridad del agua mediante la implementación de los controles necesarios.

A.9.6 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) reuso (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 para la lavandería).

A.9.7 La organización debe informar a los clientes sobre su compromiso con el ahorro de agua y fomentar su participación a través de campañas de conservación del agua dirigidos a clientes y empleados.

A.10 GESTIÓN DE SUSTANCIAS PELIGROSAS Y TÓXICAS

La organización debe gestionar el almacenamiento, el uso y la eliminación de las sustancias peligrosas y tóxicas de acuerdo con la legislación nacional vigente.

Estos productos deben estar etiquetados y almacenados adecuadamente en cámaras o gabinetes cerrados bajo llave exclusivamente diseñados para este propósito.

NOTA Ejemplos de sustancias peligrosas incluyen sustancias químicas y biocidas.

Las sustancias peligrosas y tóxicas deben estar almacenadas en sus empaques originales y etiquetados adecuadamente con información acerca de su identidad, uso y toxicidad. Tales productos deben estar reservados para propósitos específicos únicamente y se deben usar o manipular solamente bajo la supervisión de personal autorizado o debidamente entrenado.

El material de empaque para alimentos nuevo o usado no se debe utilizar para medir, diluir, dividir ni almacenar sustancias peligrosas y tóxicas.

Ninguna sustancia peligrosa y tóxica se debe usar ni almacenar dentro del área de manipulación de alimentos en donde existe el riesgo potencial de contaminación.

(Véase el Bibliografía, numeral [4] y a modo de consulta la información del numeral [16]).

A.11 REQUISITOS AMBIENTALES PARA LA OPERACIÓN DEL SERVICIO

A.11.1 Actividades de limpieza

- a) Para superficies que no entran en contacto con los alimentos, la organización encargada de la prestación de servicios de alimentación debe emplear:
 - bienes de limpieza en forma concentrada para ser diluida por el usuario final, con el propósito de disminuir la cantidad de envases;
 - un sistema de dosificación para realizar las diluciones de los bienes de limpieza concentrados (los bienes diluidos y en envases diferentes deben estar identificados, teniendo en cuenta el rótulo del envase original), y
- b) Los utensilios para limpieza de baños deben ser independientes de los utilizados para el resto de las instalaciones y deben estar identificados.
- c) Todos los envases de bienes de limpieza deben estar identificados, mediante rótulos.
- d) La organización debe contar con el listado de los diferentes bienes que usará en el transcurso del servicio indicando, para cada uno de ellos, su función o superficie de aplicación, la dosificación de uso, ficha técnica, hoja de seguridad, matriz de compatibilidad y para los que sea aplicable, curva de biodegradabilidad (véase Bibliografía, numeral [10]).

A.11.2 Procedimientos de limpieza y desinfección en áreas de preparación y consumo de alimentos

Entre los requisitos para limpieza de las áreas de preparación y consumo de alimentos se deben:

- a) Limpiar y desinfectar superficies en áreas de preparación, consumo de alimentos y otras superficies que entran en contacto con las manos, con la frecuencia requerida, de acuerdo con el plan de limpieza y desinfección establecido por la organización.
- b) Cubrir con una tapa los contenedores de residuos. Se deben vaciar, limpiar y desinfectar, según la frecuencia establecida por la organización.
- c) Definir un espacio que permita el almacenamiento temporal de los residuos generados en la organización, con el fin de evitar contaminación cruzada.

A.11.3 Uso y manejo de productos químicos

El EGB debe adelantar las siguientes acciones, para el uso adecuado de productos químicos y para promover su minimización:

- a) Llevar un registro del consumo de productos químicos empleados;
- b) Usar productos químicos con un menor impacto ambiental, de acuerdo con la disponibilidad del mercado;
- c) Emplear las dosis indicadas por el fabricante, para los productos químicos;
- d) Mantener copias actualizadas de las fichas técnicas y de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos;
- e) Identificar y realizar el manejo, disposición y vertimiento de las sustancias tóxicas contaminantes generadas, de acuerdo con la normativa vigente.

A.11.4 Empaque y embalaje

- a) La organización debería usar empaques y embalajes de los insumos reciclables y/o biodegradables.
- b) Los materiales plásticos usados en el empaque deben estar identificados, de acuerdo con la NTC 3205 (véase el Anexo Bibliografía, numeral [11]).
- c) La organización encargada de la prestación de servicios debe propender por la utilización de los envases hechos con materias primas renovables y reducir el uso de envases.

(Véase el Bibliografía, numeral [12]).

A.11.5 Mantenimiento de equipos e instalaciones

La organización debe tener un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos e instalaciones.

(Véase Bibliografía, numeral [12]).

A.11.6 Uso de papel

La organización debe:

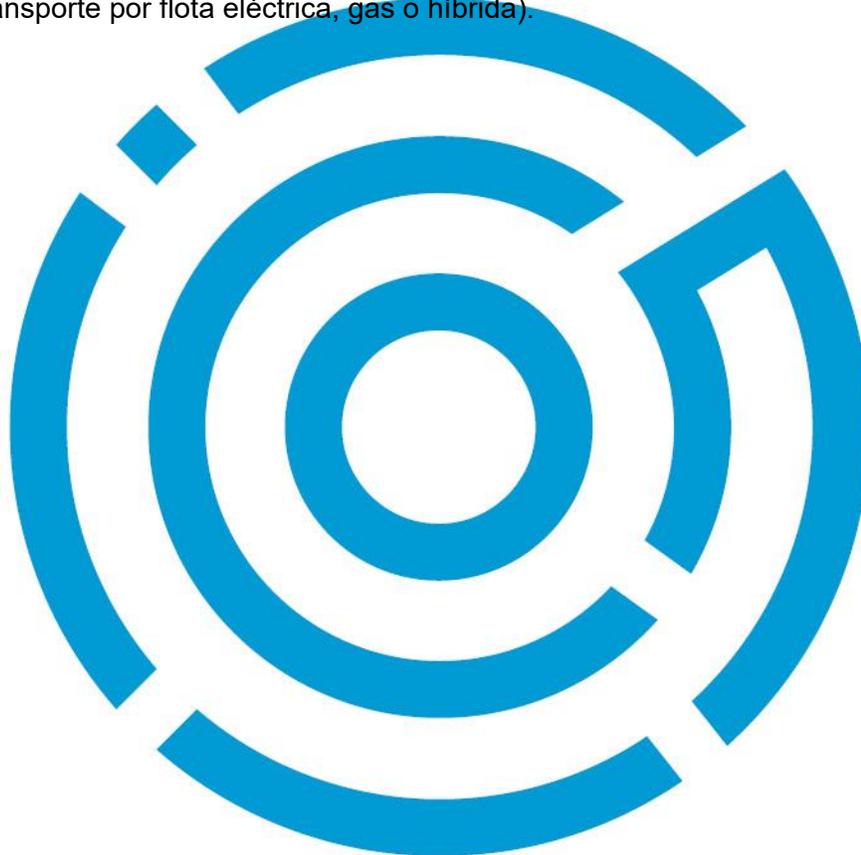
- a) Preferir el uso de papel proveniente de fibras de madera, de plantaciones forestales manejadas bajo algún esquema ambiental reconocido como de gestión forestal sostenible o papeles de fibras reciclada;
- b) Definir un plan para la reducción, reutilización del papel, o su reemplazo por medios digitales.

A.11.7 Transporte

(Véase Bibliografía, numeral [12]).

La organización debe:

- verificar diariamente el estado de limpieza y desinfección del vehículo que transporta alimentos. Durante el transporte, el alimento debe estar protegido del polvo y de cualquier otro tipo de contaminación.
- exigir la revisión técnico-mecánica vigente, e
- implementar un plan para la minimización de impactos negativos generados por la actividad del transporte de alimentos (por ejemplo, planeación logística de rutas, cambio de flotas de transporte por flota eléctrica, gas o híbrida).



ANEXO B
(Normativo)**REQUISITOS SOCIO-CULTURALES PARA ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS, BARES Y SIMILARES DE MANERA SOSTENIBLE****B.1 GENERALIDADES**

Las operaciones y prácticas de la organización deben reconocer, promover y respetar el patrimonio natural y 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 prevenir prácticas discriminatorias hacia la comunidad local y cualquier tipo de población.

NOTA Dentro de los tipos de población con potencial de discriminación se encuentran lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI), y con poblaciones vulnerables como indígenas, afrodescendientes, raizales, gitanos/ pueblos ROM, desplazados o personas con y en condición de discapacidad.

B.2.5 La organización debería establecer y mantener procedimientos para evaluar los niveles de satisfacción y las quejas de las comunidades locales.

B.2.6 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.2.7 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.2.8 La organización debe planificar e implementar medidas preventivas con respecto a los impactos negativos como el comercio sexual de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) 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 y cualquier otra referencia internacional relacionada.

B.2.9 La organización deben informar periódicamente a sus colaboradores, proveedores y clientes sobre la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA y de la trata de personas.

B.2.10 La organización debe demostrar que sus colaboradores declaran su rechazo a la ESCNNA y de la trata de personas;

B.2.11 La organización debe rechazar la explotación laboral infantil.

B.3 TRABAJO E INGRESOS

B.3.1 Generalidades

La organización debe comprometerse a emplear a la población local y privilegiar la compra de la producción local, 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 supone 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 entrenamiento profesional 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 El entrenamiento 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 el entrenamiento profesional de la población local para prestar servicios y suministrar insumos o actividades complementarias al establecimiento gastronómico, bares y similares.

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

B.3.3.3 La organización debe fomentar los productos culinarios típicos de la comunidad local dentro de la organización para valorar y promover la interacción entre el cliente 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 de la categoría.

B.4.2 La organización debe asegurarse de que las instalaciones de los empleados cumplan las condiciones mínimas de higiene, seguridad, bioseguridad y comodidad. Véase la GTS-USNA 009.

B.4.3 La organización debe asegurarse que se suministran los elementos de protección personal a los trabajadores en la cantidad y frecuencia necesaria según las actividades a desarrollar.

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 entrenamiento 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 promover en sus empleados comportamientos responsables con la comunidad local en el destino donde opere;

B.5.3 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 implementar programas de salud para sus empleados y sus familias.

B.6.2 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, afrodescendientes, raizales, rom y palanqueras 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 ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS, BARES Y SIMILARES DE MANERA 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 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 producto;
 - 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 debe 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 nuevos establecimientos gastronómicos, bares y similares.

C.2 CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

C.2.1 La organización debe planificar e implementar productos y servicios teniendo en cuenta el perfil y las expectativas de los clientes. En la planificación de los productos y 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 en relación con sus productos y servicios.

C.2.3 La organización debe establecer requisitos de calidad para sus productos y servicios y realizar seguimiento al mantenimiento de su conformidad. Véase la NTS-USNA 007.

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

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

C.2.5 La organización debe:

- a) establecer y mantener un procedimiento para medir la satisfacción de los clientes, 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, agencias y operadores turísticos;
- b) responder consistentemente a las quejas y sugerencias;
- c) mantener registros de análisis de la satisfacción de los clientes, quejas y sugerencias, y acciones correctivas establecidas y comunicadas. Se debe utilizar la información sobre satisfacción del cliente en el análisis crítico del sistema de gestión de la sostenibilidad.

C.2.6 La información proporcionada a los clientes debe estar disponible, ser accesible e incluir detalles fiables de los productos y servicios ofrecidos. En cuanto a los productos o 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.

NOTA 1 Como ejemplo de los requisitos ambientales están las de emplear la menor cantidad de empaque, contar con un plan de recolección de empaques o emplear empaques biodegradables, reutilizados o reciclados cuando sea aplicable, o que en la práctica se cuente con infraestructura para su recolección y aprovechamiento.

NOTA 2 Se recomienda consultar la GTC 53-8 Guía para la minimización de los impactos ambientales de los residuos de envases y embalajes. (Véase Bibliografía, numeral [10]).

NOTA 3 Se recomienda consultar la ISO 26000, o el Reporte Global (GRI por su sigla en inglés de *Global Reporting Initiative*), (véase Bibliografía, numerales [37 y 38]).

C.2.8 La organización debe 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 los servicios de alimentación proporcionados por la organización se debe:

- a) adoptar buenas prácticas de manufactura;
- b) usar productos frescos de forma preferible;
- c) cuando sea posible y económicamente viable, utilizar productos orgánicos;
- d) 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, SEGURIDAD Y BIOSEGURIDAD DE LOS CLIENTES Y TRABAJADORES

C.3.1 La organización debe establecer y mantener procedimientos para la identificación continua de los riesgos, la evaluación de los mismos y la aplicación 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; por ejemplo, la señalización adecuada.
- d) actividades de los clientes proporcionadas por terceros y ofrecidas por la organización;
- e) respuesta a emergencias y accidentes. La organización debe contar con un plan de contingencias. Este protocolo debe incluir, entre otras cuestiones, la sistemática a seguir para con las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial, y debe ser conocido por todos los empleados.

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 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 subsidios para el establecimiento de los requisitos de instalación, la identificación de las necesidades de entrenamiento o el desarrollo de controles operativos;
- e) asegurar el seguimiento de las medidas necesarias para asegurar su eficacia y el plazo de implementación.

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



ANEXO D
(Informativo)**EJEMPLOS DE PRÁCTICAS PARA LOS ESTABLECIMIENTOS GASTRONÓMICOS, BARES Y SIMILARES DE MANERA SOSTENIBLE**

D.1 Las prácticas descritas en este anexo tienen por objeto mostrar ejemplos que ayuden a las organizaciones a cumplir los requisitos del 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 clientes a través de la página web, el sistema de reservas, el registro, las instalaciones para el servicio de alimentación, 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) el entrenamiento de los empleados mediante, por ejemplo, reuniones, talleres, cursos, conferencias, seminarios, conferencias, programas de voluntarios;
- d) realizar acciones con otras instalaciones que prestan servicios de alimentación 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 apliquen prácticas sostenibles de producción y suministro por medio de reuniones, conferencias e información;
- f) utilizar herramientas de promoción que alienten a los clientes a apoyar las prácticas sostenibles.

D.3 Los siguientes son ejemplos de desarrollo social y económico de establecimientos que prestan servicio de alimentación:

- 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) utilización 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).
- h) Identificación de proveedores que remanufacturen desechos materiales e insumos descartados de la operación.

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;
- b) programas de mantenimiento de vehículos, equipo y maquinaria;
- c) planes de sustitución o modificación de alternativas menos contaminantes para instalaciones, vehículos, equipo, maquinaria y uso de combustibles;
- 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) programas de reutilización de manteles o servilletas;
- d) recolección de aguas lluvia;
- e) preservación y revitalización del agua de manantial;
- f) empleo de dispositivos de drenaje para piscinas;
- g) uso apropiado de los productos de limpieza para la lavandería y la cocina;
- h) uso de aguas grises;
- i) utilización de sistemas para el tratamiento de aguas residuales;
- j) uso de dispensadores de jabón líquido.

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

- a) informar a los clientes 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 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 ambientalmente.

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

- a) información básica sobre el compromiso de la organización frente a la sostenibilidad;
- 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 y niñas;
- 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;
- j) información básica sobre los servicios esenciales disponibles en las comunidades locales;
- k) información sobre el comportamiento consciente en el entorno natural.

ANEXO E
(Informativo)**PLAN DE USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA (PUEAA)**

El PUEAA debe contener, como mínimo, la siguiente información: un diagnóstico del estado actual, en función del uso del recurso hídrico, una visualización de la optimización del proyecto orientado al uso eficiente del recurso hídrico y finalmente el establecimiento de indicadores, metas, tiempos de ejecución y presupuesto.

A continuación, se presenta una descripción de cada uno de estos componentes⁵. No obstante, es la autoridad ambiental competente quien determina los términos de referencia para la presentación del PUEAA para su aprobación y seguimiento, cuando sea aplicable en función de la concesión de agua otorgada. De lo contrario el establecimiento de un PUEAA se considera como el proyecto de aplicación de buenas prácticas ambientales dirigidas a la optimización del uso del recurso hídrico.

E.1 INFORMACIÓN GENERAL

La información general tiene por objeto la presentación del proyecto, el estableciendo información básica de la actividad, aspectos como:

- nombre y razón social;
- localización de la organización (corregimiento, municipio, departamento, georreferenciación);
- descripción del proceso, donde se identifican entradas, salidas y cantidades de consumo y de producción, de ser posible;
- fuente(s) de captación (georreferenciación, nombre fuentes y subzona(s) hidrográfica(s));
- tipo(s) de fuente cuando se tiene un “autoabastecimiento” o identificación del proveedor, e
- información de responsable del proyecto y de contacto (o administrador), ya que puede tratarse de la misma persona.

E.2 DIAGNÓSTICO

El diagnóstico en función del recurso hídrico se realiza considerando la oferta hídrica y el consumo del recurso hídrico, a través de la descripción de una línea base de oferta hídrica y el balance de agua del proceso, dado lo anterior se debe considerar:

- caudales requeridos para el proceso productivo;
- captación: tipo, materiales, sistemas de operación y de control (válvulas), entre otros;

⁵ Adaptado de la Guía de Uso Eficiente y Ahorro del Agua, en proceso de construcción mediante el Contrato Interadministrativo Nro. 335-2015 entre el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, MADS y la Universidad del Valle- Instituto Cinara.

- conducción: descripción de estado, materiales, sistema de operación y control de funcionamiento y edad de la infraestructura, entre otros;
- almacenamiento: tipos de almacenamiento, materiales, sistema de operación y control (válvulas);
- distribución: tipo de distribución, descripción del estado, materiales, sistema de operación y control (válvulas), y
- sistema de medición hidráulico o mecánico, con descripción de su sistema de medición y estado.

En este componente de línea base para el consumo de agua es conveniente realizar el balance del consumo del recurso hídrico por cada fase del proceso. Este análisis permite obtener los indicadores de uso eficiente y ahorro del agua al momento de establecer el plan de acción, como, por ejemplo:

- determinar el número de personas que trabajan en el proyecto;
- optimizar las redes de distribución del agua;
- instalar llaves y sanitarios ahorradores de agua, e
- instalar medidores de agua para fijar metas de consumo en las diferentes áreas.
- instalar un sistema de aprovechamiento de agua lluvia

E.3 ESTABLECIMIENTO DE INDICADORES Y METAS

Los indicadores son las medidas cuantitativas que permiten identificar cambios en el tiempo y que posibilitan determinar cómo está un sistema respecto a los promedios del medio o en relación con índices nacionales o internacionales del mismo sector productivo y así poder determinar si la labor que se está ejecutando está bien o no. Los indicadores ambientales tienen por objeto específico brindar la información sobre el desempeño ambiental de la industria, lo cual le permite fijarse metas para mejorar dichos indicadores e implementar estrategias de gestión.

Los indicadores deben ser medibles o cuantificables. Esto permite determinar el avance de las actividades proyectadas para la optimización del uso del recurso hídrico. Las metas asociadas a los indicadores deben ser realistas y de alcance en el tiempo. Establecer las metas es establecer el compromiso para la optimización del recurso.

En esta ocasión solo se tendrán en cuenta los indicadores de operación o desempeño: los que miden el desempeño del ahorro y el uso eficiente del agua en las diferentes operaciones, quehaceres y procesos dentro de la organización⁶. Estos pueden ser:

- consumo total de agua (litros por hora): volumen sobre unidad de tiempo;

⁶ Guía de Ahorro y Uso Eficiente de Agua. ISBN 97000-5-5 Edición No.1 diciembre 2002. Centro Nacional de Producción más limpia y Tecnologías Ambientales, Ministerio del Ambiente, República de Colombia.

- consumo total del acueducto (litros por hora): volumen sobre unidad de tiempo;
- consumo total de aguas subterráneas (litros por hora): volumen sobre unidad de tiempo;
- consumo total de aguas lluvias (metros cúbicos por mes): volumen sobre unidad de tiempo, cuando se realice utilización de estas aguas lluvias como parte del proceso de optimización;
- consumo total de agua de otras fuentes (litros por hora): volumen sobre unidad de tiempo;
- consumo total de agua por unidad producida (litros por unidad): volumen sobre unidad de producción;
- consumo de agua en sistemas de enfriamiento y calentamiento (metros cúbicos por mes): volumen sobre unidad de tiempo;
- consumo de agua en jardines (metros cúbicos por mes): volumen sobre unidad de tiempo, y
- consumo de agua en labores domésticas (litros por hora): volumen sobre unidad de tiempo.

E.4 OPTIMIZACIÓN DEL USO DEL RECURSO

Este componente tiene por objeto establecer las medidas de compromiso para mejorar u optimizar el funcionamiento del sistema y, por tanto, usar de manera sostenible el recurso hídrico, a través de un plan de acción.

Considerando el diagnóstico, se analiza la situación para identificar, tipificar y priorizar las acciones que se orientan a optimizar el uso del recurso hídrico. En este sentido se presenta la línea base del funcionamiento actual.

La optimización del uso del recurso debe contener un objetivo claro que considere la problemática. Se trata del análisis de las oportunidades en el cual se presentan las actividades, estableciendo las metas por cumplir en un determinado plazo, cuyo avance es medible a través de los indicadores presentados, todo lo anterior traducido en un plan de acción.

En el plan de acción se debe considerar la prohibición de mezclar aguas lluvias con aguas residuales de los procesos productivos. Así mismo, es necesario revisar los requisitos establecidos en el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible (véase Bibliografía, numeral [2]), en lo referente al aprovechamiento de aguas lluvias. En todo caso, siempre hay que asegurar una independencia total del sistema de aguas lluvias, de modo que no se contamine con las aguas residuales provenientes de la actividad productiva.⁷

El PUEAA es objeto de seguimiento y evaluación por parte de la autoridad ambiental competente. En este sentido, se recomienda incluir dentro de la optimización del recurso, en el plan de acción, aspectos relacionados con reducción de pérdidas en el sistema, medición, aspectos educativos y utilización de fuentes alternas.

⁷ Guía Ambiental para el Subsector Porcícola. Ministerio del Ambiente – Dirección General Ambiental Sectorial, Asociación Colombiana de Porcicultores y Sociedad de Agricultores de Colombia. 2002.

Dentro de las actividades que se pueden establecer en la optimización del uso del recurso hídrico, se sugiere tener en cuenta:

- optimizar las redes de distribución del agua;
- mantener un número suficiente de puntos de agua, es decir, solo los puntos de agua necesarios;
- establecer un plan de mantenimiento preventivo de redes;
- adecuar cubiertas, canales y bajantes que permitan la recolección y el manejo separado de las aguas lluvias;
- utilizar el agua lluvia recolectada dentro de las actividades de la organización y
- realizar periódicamente mantenimiento y limpieza a cubiertas, canales y bajantes, lo que permitiría mejorar la calidad del agua lluvia para su aprovechamiento.

E.5 CLAVES PARA LA PROMOCIÓN DEL USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA

Considerar acciones orientadas a reducir:

- la demanda y
- las pérdidas técnicas.

La alternativa de tener control sobre los indicadores es la instalación de sistemas de medición.

BIBLIOGRAFÍA

- [1] MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y DESARROLLO TERRITORIAL. Decreto 4741 de 2005, "Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y el manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral". EL MINISTERIO: Bogotá, 2005.
- [2] PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Decreto 1076 de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible". EL MINISTERIO: Bogotá, 2015.
- [3] ISO 20400: 2017, Compras sostenibles. Directrices
- [4] ISO 9000:2015, Sistemas de gestión de la calidad - fundamentos y vocabulario
- [5] Guía ISO 82:2014 (GTC 265:2016), Directrices para abordar la sostenibilidad en las normas
- [6] MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE. Resolución 0131 de 2014, "Por la cual se establecen medidas para controlar las exportaciones de las Sustancias Agotadoras de la Capa de Ozono y se adoptan otras disposiciones". EL MINISTERIO: Bogotá, 2014.
- [7] MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE Y MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO Resolución 0171 del 22 de 2013, "Por la cual se prohíbe la fabricación e importación de refrigeradores, congeladores y combinaciones de refrigerador - congelador, de uso doméstico, que contengan o requieran para su producción u operación las sustancias Hidroclorofluorocarbonadas (HCFC) listadas en el Anexo C del Protocolo de Montreal, y se adoptan otras determinaciones". EL MINISTERIO: Bogotá, 2013.
- [8] MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, Y MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE. Resolución 2329 de 2012, "Por la cual se prohíbe la importación de las sustancias agotadoras de la capa de ozono listadas en los Grupos II y III del Anexo C del Protocolo de Montreal, se establecen medidas para controlar las importaciones de las sustancias agotadoras de la capa de ozono listadas en el Grupo I del Anexo C del Protocolo de Montreal y se adoptan otras disposiciones". EL MINISTERIO: Bogotá, 2012.
- [9] *European Commission's GPP Training Toolkit, Food & Catering - GPP Product Sheet*. Consultado el 201/04/24. Disponible en: http://ec.europa.eu/environment/gpp/pdf/toolkit/food_GPP_product_sheet.pdf
- [10] GOBIERNO ESPAÑOL. REAL DECRETO 255 de 2003, "Por el que se aprueba el Reglamento sobre clasificación, envasado y etiquetado de preparados peligrosos". BOE 54 04/03/2003.
- [11] NTC 3205, Guía para plásticos. Sistema de codificación.
- [12] IHOBE-SERVICIOS DE CATERING PERMANENTE-NIVEL EXCELENCIA. GOBIERNO VASCO. Ficha resumen para la incorporación de criterios ambientales en la contratación de servicio de comedor o catering permanente. Manual práctico de contratación y compra pública verde. 2014.

- [13] NTC-ISO-TS 22002-2, Programas de prerrequisitos para la inocuidad alimentaria. Parte 2: Servicios de alimentación (catering).
- [14] UNE 167013:2017, Hostelería. Servicios de restauración. Requisitos de prestación del Servicio.
- [15] NTS-TS 004:2008, Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad.
- [16] *INNOCAT – PROCUREMENT OF ECO-INNOVATIVE CATERING. Sustainable public procurement of school catering services. A good practice report August 2015. European Union.* 36 p.
- [17] Ley General de Turismo 300 del 26 de agosto de 1996, por la cual se expide la ley de turismo y se dictan otras disposiciones. CONGRESO DE LA REPÚBLICA.
- [18] ISO 14031:2016, GESTIÓN AMBIENTAL. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL. DIRECTRICES
- [19] MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL. INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO (ICA). Resolución 20009 de 2016, “Por medio de la cual se establecen los requisitos para la Certificación en Buenas Prácticas Agrícolas en producción primaria de vegetales y otras especies para consumos humano”. EL MINISTERIO: Bogotá, 2016.
- [20] MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL. INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO (ICA). Resolución 1414 de 2006, “Por la cual se establece el registro ante el ICA, de productores de camarón y de peces para consumo humano con destino a la exportación”. EL MINISTERIO: Bogotá, 2006.
- [21] NTC 5400, Buenas prácticas agrícolas para frutas, hierbas aromáticas culinarias y hortalizas frescas. Requisitos generales.
- [22] NTC 5700, Buenas prácticas de producción de la acuicultura (BPPA).
- [23] MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL. INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO (ICA). Resolución 2640 de 2007, “Por la cual se reglamentan las condiciones sanitarias y de inocuidad en la producción primaria de ganado porcino destinado al sacrificio para consumo humano”. EL MINISTERIO: Bogotá, 2007.
- [24] MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL. INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO (ICA). Resolución 3585 de 2008, “Por la cual se establece el sistema de inspección, evaluación y certificación oficial de la producción primaria de leche, de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo II del título I del Decreto 616 de 2006”. EL MINISTERIO: Bogotá, 2006.
- [25] MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL. INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO (ICA). Resolución 2341 de 2007, “Por la cual se reglamentan las condiciones sanitarias y de inocuidad en la producción primaria de ganado bovino y bufalino destinado al sacrificio para consumo humano”. EL MINISTERIO: Bogotá, 2007.

- [26] MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL. INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO (ICA). Resolución 2304 de 2015, “Por la cual se establecen los requisitos sanitarios y de inocuidad para obtener la Certificación en Buenas Prácticas Ganaderas BPG en la producción primaria de ovinos y caprinos destinados al sacrificio para consumo humano”. EL MINISTERIO: Bogotá, 2015.
- [27] MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL. Resolución 000199 de 2016, “Por la cual se modifica parcialmente el Reglamento para la producción primaria, procesamiento, empaquetado, etiquetado, almacenamiento, certificación, importación y comercialización de Bienes Agropecuarios Ecológicos – Versión 1, adoptado mediante Resolución 0187 de 2006”. EL MINISTERIO: Bogotá, 2016.
- [28] MINISTERIO DE AGRICULTURA Y DESARROLLO RURAL. Resolución 000187 de 2006, “Por la cual se adopta el Reglamento para la producción primaria, procesamiento, empaquetado, etiquetado, almacenamiento, certificación, importación y comercialización de Bienes Agropecuarios Ecológicos”. EL MINISTERIO: Bogotá, 2006.
- [29] GTC 86, Guía para la implementación de la gestión integral de residuos (GIR).
- [30] MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO. Decreto 1077 de 2015, “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio”. EL MINISTERIO: Bogotá, 2015.
- [31] MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO. Resolución 754 de 2014, “Por la cual se adopta la metodología para la formulación, implementación, *evaluación*, seguimiento, control y actualización de los Planes de Gestión Integral de Residuos Sólidos”. EL MINISTERIO: Bogotá, 2014.
- [32] MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO. Decreto 596 de 2016, “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1077 de 2015 en lo relativo con el esquema de la actividad de aprovechamiento del servicio público de aseo y el régimen transitorio para la formalización de los recicladores de oficio y se dictan otras disposiciones”. EL MINISTERIO: Bogotá, 2016.
- [33] MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 683 de 2012, “Por medio de la cual se expide el Reglamento Técnico sobre los requisitos sanitarios que deben cumplir los materiales, objetos, envases y equipamientos destinados a entrar en contacto con alimentos y bebidas para consumo humano”. EL MINISTERIO: Bogotá, 2012.
- [34] MINISTERIO DE AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE. Resolución 0316 de 2018, “*Por la cual se establecen disposiciones relacionadas con la gestión de los aceites de cocina usados y se dictan otras disposiciones*”. EL MINISTERIO: Bogotá, 2018.
- [35] NTC 6314:2019, Etiquetas ambientales tipo I. sello ambiental colombiano (SAC). criterios ambientales para servicios de alimentación (restaurantes, catering y bares).
- [36] ISO 21401:2018, *Tourism and Related Services. Sustainability Management System for Accommodation Establishments. Requirement.*



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