

NORMA TÉCNICA NTS-TS SECTORIAL COLOMBIANA 001-2

2007-03-30

DESTINOS TURÍSTICOS DE PLAYA. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD



Libertad y Orden
República de Colombia
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo
Viceministerio de Turismo



Facultad de Administración de Empresas
Turísticas y Hoteleras

E: BEACH TOURISM DESTINATION. SUSTAINABILITY REQUIREMENTS

CORRESPONDENCIA:

DESCRIPTORES: destino turístico - sostenibilidad; destino
turístico de playa.

I.C.S.: 03.200

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)
Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel.: (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

Prohibida su reproducción

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) es el organismo nacional de normalización, según el decreto 2269 de 1993 del Ministerio de Desarrollo Económico (hoy Ministerio de Comercio, Industria y Turismo), y delegó el proceso de elaboración de normas técnicas a cada sector que lo requiera y determine sus necesidades.

La Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia es la Unidad Sectorial de Normalización para los temas referentes al turismo sostenible. La misión primordial de esta Unidad Sectorial de Normalización es la adopción y difusión de las normas técnicas en el ámbito de sostenibilidad para la gestión de destinos turísticos de Colombia y prestadores de servicios turísticos.

El comité técnico de sostenibilidad para destinos turísticos de playa, integrado por representantes de la industria turística y hotelera, delegados del Gobierno, la academia, usuarios y asesores, los cuales garantizaron la participación y la planeación efectiva elaboraron la presente norma.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente, con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación se relacionan las organizaciones y entidades que colaboraron en el estudio de esta norma, a través de su participación en el Comité Técnico de Sostenibilidad para Destinos Turísticos de Playa.

ASOCIACIÓN HOTELERA DE COLOMBIA
- COTELCO – CAPÍTULO CARTAGENA
COMISIÓN COLOMBIANA DEL OCEANO -
CCO
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL
DE CUNDINAMARCA -CAR-
CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL
DEL VALLE DEL CAUCA -CVC-
DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA -DIMAR-
FUNDACIÓN OBRA ABIERTA
FUNDACIÓN PATRIMONIO AMBIENTAL
INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI
-IGAC-
INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS
TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN -ICONTEC-

INSTITUTO DE CULTURA Y TURISMO DE
BOYACÁ
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
AMBIENTALES DEL PACÍFICO -IIAP-
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
MARINAS Y COSTERAS “JOSÉ BENITO
VIVES DE ANDREIS” -INVEMAR-
MINISTERIO DE AMBIENTE, VIVIENDA Y
DESARROLLO TERRITORIAL
OFICINA DE TURISMO DE COVEÑAS
PARQUES NACIONALES NATURALES
TOURISM CONSULTING
UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA
UNIVERSIDAD LOS LIBERTADORES
VICEMINISTERIO DE TURISMO

Además de las anteriores, en Consulta Pública el Proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas:

ASOCIACIÓN NACIONAL DE AGENCIAS
DE VIAJES -ANATO-
CLOROFILA URBANA
CORPORACIÓN DE CULTURA Y
TURISMO DEL QUINDÍO
CORPORACIÓN DE TURISMO DE
CARTAGENA DE INDIAS
CORPORACIÓN UNIFICADA NACIONAL
DE EDUCACIÓN SUPERIOR -CUN-
COTECNA CERTIFICADORA SERVICES
DESARROLLO DE INVERSIONES
TURÍSTICAS – DIT INTERNACIONAL
ECODESTINOS AVIATUR
ECOEDUCAR
EDUTRAVEL
FONDO DE PROMOCIÓN TURÍSTICA DE
SANTA MARTA
FUNDACIÓN NATURA
FUNDACIÓN PATRIMONIO AMBIENTAL
GOBERNACIÓN DE BOYACÁ
GOBERNACIÓN DEL CESAR
HOTEL CARTAGENA HILTON
HOTEL CARTAGENA REAL
HOTEL COSTA AZUL
HOTEL LAS AMÉRICAS GLOBAL RESORT
HOTEL ZUANA BEACH RESORT
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES
AMBIENTALES VON HUMBOLDT
NATURALEZA VIRTUAL
OFICINA DE CULTURA Y TURISMO DE
CHOCÓ
OFICINA DE TURISMO DE ANTIOQUIA

OFICINA DE TURISMO DE ATLÁNTICO
OFICINA DE TURISMO DE BAHÍA SOLANO
OFICINA DE TURISMO DE BUENAVENTURA
OFICINA DE TURISMO DEL CAUCA
OFICINA DE TURISMO DE CÓRDOBA
OFICINA DE TURISMO DEL MAGDALENA
OFICINA DE TURISMO DE SAN ANDRÉS
OFICINA DE TURISMO DE SAN ONOFRE
OFICINA DE TURISMO DE SUCRE
OFICINA DE TURISMO DE VALLEDUPAR
OFICINA DE TURISMO DE CALIMA EL
DARIEN
OFICINA DE TURISMO DEL RETIRO
OFICINA DE TURISMO DEL VALLE DEL
CAUCA
OFICINA DE TURISMO DE YAGUARA
ORGANIZACIÓN MUNDIAL DEL TURISMO
-OMT-
PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA
RED DE TURISMO SOSTENIBLE
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE -
SENA-
SKAL JOVEN BOGOTÁ
TURISMO HOY
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
BUCARAMANGA –UNAB-
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE
UNIVERSIDAD DEL CAUCA
UNIVERSIDAD JORGE TADEO LOZANO
UNIVERSIDAD LOS LIBERTADORES
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y
TECNOLÓGICA DE COLOMBIA -UPTC-

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
1. OBJETO Y ALCANCE	1
2. REFERENCIAS NORMATIVAS	1
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	2
4. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD	3
4.1 REQUISITOS LEGALES.....	3
4.2 PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD DE PLAYAS	3
4.3 DELIMITACIÓN TERRITORIAL DEL DESTINO TURÍSTICO DE PLAYA	3
4.4 REQUISITOS AMBIENTALES	5
4.5 REQUISITOS SOCIOCULTURALES.....	8
4.6 REQUISITOS ECONÓMICOS.....	8
4.7 SEGURIDAD	9
5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA	10
ANEXO A (Informativo) LEGISLACIÓN SOBRE ZONAS COSTERAS.....	11
ANEXO B (Informativo) LISTADO DE LAS ENTIDADES Y ORGANIZACIONES PÚBLICAS, PRIVADAS O MIXTAS QUE PUEDEN ESTAR INVOLUCRADAS EN LA FORMULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA PARA LA SOSTENIBILIDAD EN LOS DESTINOS DE PLAYA.....	12
ANEXO C (Informativo) CUESTIONARIO MODELO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS Y LA COMUNIDAD	13

	Página
ANEXO D (Normativo)	
BIBLIOGRAFÍA.....	16
Figura 1. Ordenamiento de playas	5
Tabla 1. Parámetros mínimos para garantizar la calidad del agua de mar	6

**DESTINOS TURÍSTICOS DE PLAYA.
REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD****1. OBJETO Y ALCANCE**

Esta norma debe ser aplicada en conjunto con la norma NTS-TS 001-1.

El destino turístico de playa que quiera certificarse en calidad turística, debe cumplir con los requisitos establecidos en la NTS-TS 001-1 y NTS-TS 001-2.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos normativos referenciados son indispensables para la aplicación de este documento normativo. Para referencias fechadas, se aplica únicamente la edición citada. Para referencias no fechadas, se aplica la última edición del documento normativo referenciado (incluida cualquier corrección).

NTS-TS-001-1, Destinos Turísticos de Colombia. Requisitos de sostenibilidad.

NTC 3651, Calidad del agua. Determinación del pH.

NTC 4772, Calidad del agua. Detección y recuento de *Escherichia Coli* y bacterias coliformes Parte 1: Método de filtración por membrana.

NTC 4977, Calidad del agua. Enumeración de grupos de *estreptococos fecales* y del subgrupo *Enterococos*. Técnica del número más probable, NMP.

NTC 4939, Calidad del agua. Enumeración de *Coliformes* y *Escherichia Coli*. Técnica con tubos de fermentación y técnica de sustrato.

NTC-ISO 5667-9, Gestión ambiental. Calidad del agua. Guía para el muestreo de aguas marinas.

ISO 9308-2, *Water quality. Detection and Enumeration of Coliform Organisms, Thermotolerant Coliform Organisms and Presumptive Escherichia Coli. Part 2: Multiple Tube (Most Probable Number) Method.*

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Manual de señalización turística.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para efectos de esta norma se aplican las siguientes definiciones, sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente.

3.1 Accesibilidad. Característica que permite, en cualquier espacio o ambiente exterior o interior, el fácil desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable y segura de los servicios instalados en esos ambientes; incluye la eliminación de barreras físicas, actitudinales y de comunicación.

3.2 Capacidad de carga. Grado de aprovechamiento turístico (número de personas) que puede soportar una zona, asegurando una máxima satisfacción a visitantes y turistas, así como una mínima repercusión sobre los recursos naturales y culturales. Esta noción supone la existencia de límites de uso, determinada por factores medioambientales, sociales y de gestión que define la autoridad respectiva.

NOTA Adaptada de la Ley General de Turismo, Ley 300 de 1996, Congreso de la República de Colombia.

3.3 Humedales costeros. Ecosistemas costeros de transición entre aguas continentales y marinas, cuya vegetación se caracteriza por ser halófila, estacional o permanente, y que dependen de la circulación continua del agua salobre y marina.

3.4 Infraestructura y amoblamiento de playa. Conjunto de construcciones y elementos disponibles en las playas del destino turístico para el servicio de los usuarios y la facilitación de usos y actividades de estas zonas. Entre estos elementos o construcciones se encuentran bancas, canecas, sillas, parasoles, toldos o carpas playeras, duchas, baños públicos, señalización, entre otros.

3.5 Plan de seguridad turística en playas. Conjunto de estrategias y programas que se aplican para atender la seguridad de los turistas en un destino de playa. Éste define las responsabilidades, recursos, medios y plazos para la ejecución del mismo.

3.6 Playa marítima. Zona de material no consolidado que se extiende hacia tierra firme desde la más baja marea, hasta el lugar donde se encuentra un marcado cambio en el material, forma fisiográfica o hasta donde se inicie la línea de vegetación permanente, usualmente límite efectivo de las olas de temporal.

[Decreto 2324 de 1984 del Ministerio de Defensa]

3.7 Playa turística. Sector de la zona costera cuyo uso del suelo está definido en el respectivo Plan de Ordenamiento Territorial del Municipio a que pertenece, como de uso recreativo y turístico.

[Decreto 2324 de 1984 del Ministerio de Defensa]

3.8 Zona activa. Franja de arena más próxima a la orilla de la playa, en suelo no consolidado, tierra adentro. Debe permanecer libre de infraestructura y amoblamiento en la totalidad de su longitud.

3.9 Zona costera. Zona del territorio colombiano conformada por una franja de anchura variable en tierra firme y un espacio marítimo donde se presentan procesos de interacción entre el mar y la tierra.

[Decreto 2324 de 1984 del Ministerio de Defensa]

3.10 Zona de bañistas. Franja inmediata y paralela a la zona activa, que inicia desde la línea de marea más baja sobre la playa, hasta el límite en distancia y profundidad, mar adentro, que garantice la seguridad de los bañistas.

3.11 Zona del sistema de enlace y articulación del espacio público. Franja inmediata y paralela a la zona de servicios turísticos, en suelo no consolidado, tierra adentro, que se extenderá hasta el lugar donde se presenta un marcado cambio en el material, forma o fisiografía o hasta donde se inicie la línea de vegetación permanente, límite físico de las playas.

3.12. Zona de reposo. Franja inmediata y paralela a la zona activa, en suelo no consolidado, tierra adentro.

3.13 Zona de servicios turísticos. Franja inmediata y paralela a la zona de transición, en suelo no consolidado, tierra adentro. Existe solo si las condiciones y las dimensiones de la playa lo permiten.

3.14 Zona de transición. Franja inmediata y paralela a la zona de reposo, en suelo no consolidado, tierra adentro. Existe solo si las condiciones y dimensiones de la playa lo permiten.

3.15 Zona para deportes náuticos. Franja inmediata y paralela a la zona de bañistas, mar adentro, destinada para la práctica de actividades acuáticas donde el bañista tiene contacto permanente con el agua, tales como motonáutica, gusanos, *surfing*, *kayac*, buceo a pulmón y buceo autónomo, entre otros.

3.16 Zona para tránsito de embarcaciones. Franja inmediata y paralela a la zona de deportes náuticos, mar adentro, apta para el tránsito de embarcaciones.

4. REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD

4.1 REQUISITOS LEGALES

El destino turístico de playa debe cumplir con la legislación vigente sobre la materia de esta norma (véase el Anexo A (Informativo)).

4.2 PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD DE PLAYAS

El destino turístico debe establecer, implementar y mantener uno o varios programas de sostenibilidad para la playa, considerando la temporalidad e impactos de las actividades realizadas en estas zonas. Estos programas deben incluir: la asignación de responsabilidades, los medios y los plazos para su logro y el programa de monitoreo y seguimiento respectivo.

NOTA En el Anexo B (Informativo), y a modo de ilustración, se presenta un listado de algunas de las entidades y organizaciones públicas, privadas o mixtas que pueden estar involucradas en la formulación y funcionamiento del sistema para la sostenibilidad.

4.3 DELIMITACIÓN TERRITORIAL DEL DESTINO TURÍSTICO DE PLAYA

El destino turístico de playa debe delimitar el área geográfica que lo conforma, utilizando la cartografía básica oficial, a una escala que permita un detalle apropiado para efectos de la aplicación de esta norma.

El destino turístico debe establecer, implementar y hacer seguimiento a un programa de zonificación, uso y actividades de la playa, teniendo en cuenta la reglamentación vigente que le es aplicable por su naturaleza. El tamaño de las zonas depende de las dimensiones de la playa.

El destino turístico debe identificar y delimitar las siguientes zonas en su ordenamiento de playas, según sea aplicable: (véase la Figura 1)

- a) **Zona de servicios turísticos.** Destinada al uso comercial y de servicios; está supeditada a que el área y espacio disponible lo permitan.
- b) **Zona del sistema de enlace y articulación del espacio público.** Área destinada para la movilidad peatonal a través de senderos, plazoletas, jardines, parques lineales de exposiciones especialmente diseñados para ello. Se permite la construcción de pavimentos, siembras de especies vegetales.
- c) **Zona de transición.** Zona en la que solo se permiten actividades temporales deportivas y culturales. Esta supeditada a que el área y espacio disponible lo permitan. Se pueden instalar mobiliarios removibles que faciliten la práctica deportiva y la realización de eventos turísticos, deportivos, recreativos y culturales.
- c) **Zona de reposo.** Dedicada al reposo de los bañistas, exclusivamente. Dentro de ella se permite mobiliario apto para la comodidad, la seguridad y el descanso de los bañistas.
- e) **Zona activa.** Dedicada a la circulación de los bañistas, exclusivamente. Esta zona debe permanecer libre en toda su longitud, para favorecer la cómoda inmersión y la circulación de los bañistas.
- f) **Zona de bañistas.** Dedicada exclusivamente para nado y permanencia de los bañistas dentro del mar. El destino debe delimitar y sustentar las extensiones asignadas a esta zona de manera que se garantice la seguridad de los bañistas, teniendo en cuenta las condiciones propias de cada playa tales como profundidad, longitud, ecosistemas, corrientes, obras de ingeniería oceánica y artefactos hundidos, entre otros. Debe estar delimitada por boyas.
- g) **Zona para deportes náuticos.** Área destinada a la práctica de deportes náuticos. El destino debe definir los deportes náuticos que se pueden practicar en esta zona, teniendo en cuenta las condiciones propias de cada playa tales como profundidad, longitud, ecosistemas, corrientes, obras de ingeniería oceánica, artefactos hundidos, tipo de equipos de la práctica deportiva (con motor y sin motor), entre otros, de manera que se garantice la seguridad de los usuarios.
- h) **Zona para tránsito de embarcaciones.** Destinada para el tránsito de embarcaciones. No se permite a los bañistas el uso de esta zona, ni la práctica de deportes náuticos.

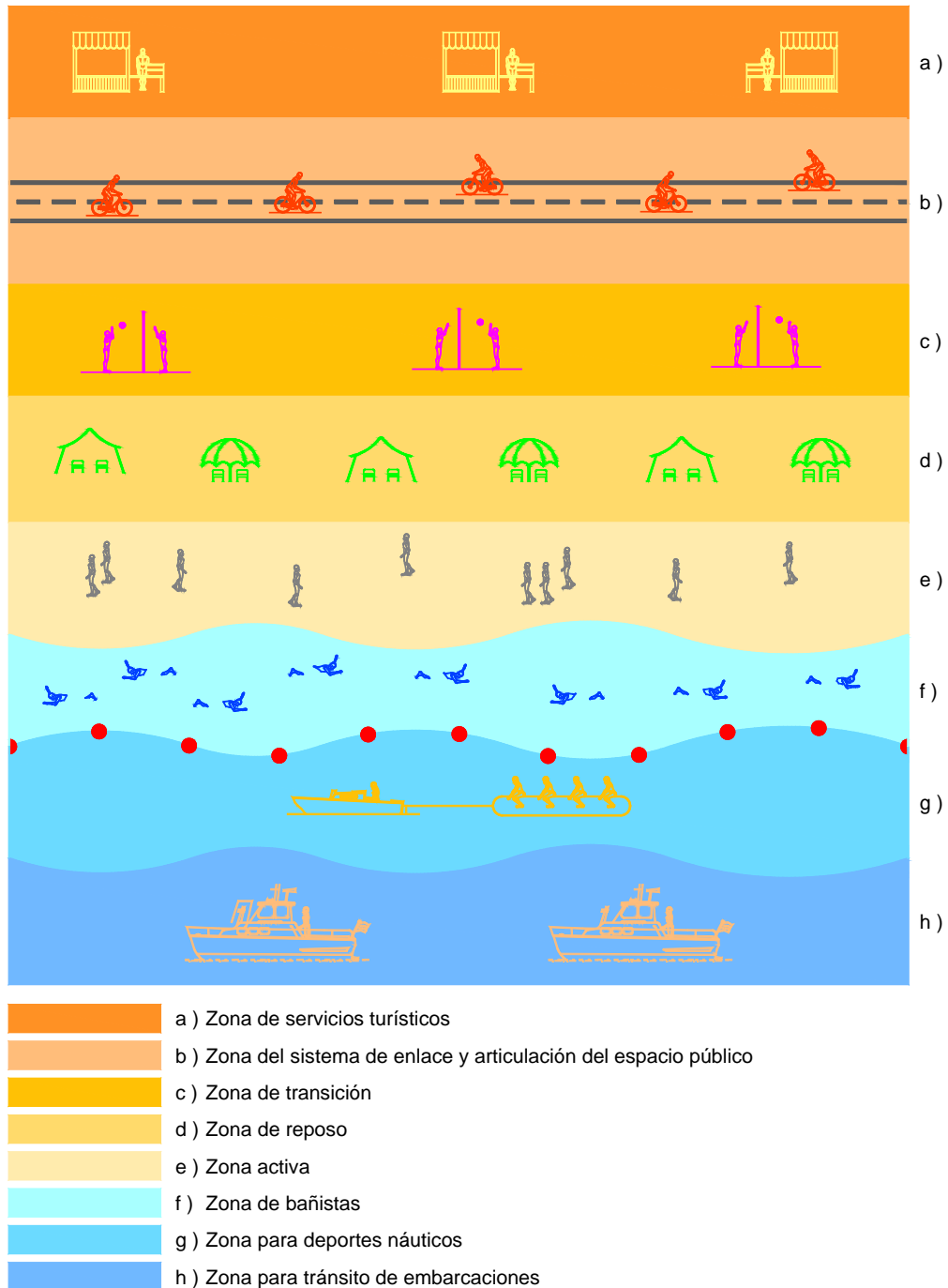


Figura 1. Ordenamiento de playas

4.4 REQUISITOS AMBIENTALES

4.4.1 Vertimientos en las zonas costeras y calidad de agua de mar

Toda fuente de vertimientos generados por la infraestructura, medios de transporte y en general todas las actividades que puedan afectar la zona costera deben cumplir con la reglamentación vigente sobre este tema.

El destino turístico de playa debe establecer e implementar un plan de monitoreo para evaluar la calidad de agua de mar, preferiblemente en los sitios donde se realicen descargas de aguas servidas, determinando los grados de contaminación e identificando el origen de los contaminantes. Dicho plan debe responder a lo establecido en la norma NTC-ISO 5667-9.

Con base en este seguimiento, el destino turístico de playa debe establecer e implementar planes de prevención y mitigación.

El agua de mar debe cumplir con los parámetros establecidos en la Tabla 1:

Tabla 1. Parámetros mínimos para garantizar la calidad del agua de mar

Parámetros microbiológicos**		
Elemento de medición	Requisito	Método de verificación
Coliformes fecales	Menos de 100/100 ml en el 75 % de muestras en el año	NTC 4939, ISO 9308-2 ó NTC 4772
Estreptococos fecales	Menos de 40/100 ml en el 75 % de muestras en el año	NTC 4977
Parámetros físicos y químicos		
Elemento de medición	Requisito	Método de verificación
Aceite, grasas y derivados del petróleo	Sin película visible en superficie del agua y ausencia de olor	Inspección visual
Sólidos flotantes	Ausencia	Inspección visual
Residuos (basuras)	Ausencia de residuos en el fondo a una profundidad visible	Inspección visual
pH	6,5 – 8,5 en el 95 % de las muestras tomadas en el año	NTC 3651
Color	Ningún cambio, respecto a las características propias del agua de mar de cada destino y de los fenómenos oceanográficos.	Inspección visual
Espumas	Ausencia de espumas diferentes a las producidas por el oleaje sobre la superficie del agua	Inspección visual
NOTA Los requisitos de esta tabla deben ser complementados con los establecidos en la legislación vigente, incluyendo aquella relativa a calidad de agua para usos recreativos, la cual al momento de edición de esta norma se establece en el decreto 1594 de 1984 del Ministerio de Salud.		

El plan de monitoreo debe aplicarse a lagunas, ciénagas, humedales, ríos y demás cuerpos de agua que formen parte del destino y afecten la calidad de agua del mar, para verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos en la Tabla 1.

El destino debe informar al público sobre las condiciones de la calidad del agua, con base en el monitoreo periódico y tomar las medidas pertinentes en caso de que los resultados no cumplan los requisitos mínimos de esta norma.

4.4.2 Manejo de residuos sólidos y calidad de la arena de la playa

4.4.2.1 El destino turístico de playa debe establecer e implementar un programa de manejo integral de residuos sólidos para la zona costera, el cual incluya minimización, separación en la fuente, almacenamiento, transporte, aprovechamiento, tratamiento y disposición final.

4.4.2.2 La playa debe contar con recipientes de almacenamiento temporal de residuos sólidos, en proporción a la cantidad de usuarios de la misma, tomando las medidas de seguridad necesarias y evitando la proximidad de estos recipientes con el mar. Los recipientes de almacenamiento temporal de residuos sólidos deben contar con tapa y no deben tener contacto con el suelo.

4.4.2.3 Los establecimientos que prestan servicios en la playa deben tener a disposición del público recipientes de almacenamiento temporal de residuos sólidos que faciliten su separación claramente identificados en lugar visible.

4.4.2.4 El destino turístico debe contar con una frecuencia del servicio de recolección de residuos en la playa, como mínimo una vez al día, y adelantar una jornada anual de limpieza de submarina de la zona de bañistas.

NOTA Se recomienda consultar la GTC 24 sobre separación en la fuente y recolección selectiva y la GTC 86 Gestión ambiental. Guía para la implementación de la gestión integral de los residuos sólidos -GIR.

4.4.2.5 Ante la presencia de fuentes puntuales de contaminación que se generen en las áreas adyacentes al destino de playa, se debe identificar la ubicación y el tipo de contaminante y se debe promover ante los responsables las acciones para su control.

4.4.2.6 El destino turístico debe realizar limpieza de la playa diariamente y monitorear la calidad de la arena de la playa para verificar que la playa permanece libre de basura o de cualquier material que pueda afectar la seguridad de los usuarios o la estética propia del lugar. Así mismo, no debe existir presencia de materia fecal, derrames de grasas, aceites y residuos derivados del petróleo en la arena.

4.4.2.7 El sistema de limpieza del suelo (arena, canto rodado, césped, etc.) debe considerar el mantenimiento adecuado (aireación, remoción, etc.) de la arena de la playa hasta el borde del cuerpo de agua de mar.

4.4.3 Uso eficiente del agua

4.4.3.1 El destino turístico de playa debe establecer e implementar un programa para el uso eficiente del agua en las zonas costeras.

4.4.3.2 El destino debe suministrar, por lo menos, un punto de provisión de agua potable en la playa, de acceso libre, gratuito, sin restricciones para bebida y en condiciones de uso permanente.

4.4.4 Uso eficiente de la energía

El destino turístico de playa debe establecer e implementar un programa para el uso eficiente de energía en las zonas costeras.

4.4.5 Ecosistemas

4.4.5.1 El destino turístico de playa debe divulgar al público, la información relacionada con la identificación y caracterización de las áreas naturales y ecosistemas presentes en el área, así como las indicaciones de conservación y uso.

4.4.5.2 El destino turístico de playa debe realizar un monitoreo y evaluación de dichos ecosistemas, al menos semestralmente.

Para el monitoreo de los ecosistemas costeros más importantes: manglares, pastos marinos, arrecifes coralinos, litorales rocosos y fondos blandos, se recomienda acoger las metodologías oficiales del Instituto de Investigaciones Marinas y Costeras, "José Benito Vives de Andreis", INVEMAR.

4.4.5.3 Con base en este seguimiento, el destino turístico de playa debe establecer e implementar planes de manejo, que incluyan prevención y mitigación de impactos ambientales.

4.4.6 Otros impactos ambientales

4.4.6.1 El destino turístico de playa debe evitar al máximo la instalación de redes de transmisión de alta, media y baja tensión y no debe permitir la ubicación de subestaciones de energía o transformadores en la zona costera.

4.4.6.2 El destino turístico de playa debe establecer e implementar un programa de gestión para la prevención y el control de los impactos atmosféricos, visuales y auditivos en la zona costera.

4.4.6.3 El abastecimiento de combustible, mantenimiento y limpieza para los equipos motorizados acuáticos se debe realizar fuera del destino turístico de playa.

No se permitirá que ningún tipo de vehículo circule o se estacione sobre la playa, a excepción de aquellos que prestan servicios públicos de limpieza, vehículos de seguridad y aquellos de remolque de embarcaciones.

4.4.7 Prevención y atención de desastres

El destino turístico de playa debe establecer e implementar un plan de prevención y atención de desastres para la zona costera, el cual debe ser concertado entre los entes involucrados y debe ser divulgado al público.

4.5 REQUISITOS SOCIOCULTURALES

4.5.1 Sensibilización e información

El destino turístico debe contar con un programa y un código de conducta para el buen uso de las playas y éste debe ser divulgado al público.

4.5.2 Organización de vendedores ambulantes

El destino turístico debe prevenir la instauración de ventas ambulantes e implementar programas para la organización de los vendedores ambulantes en el área de las playas con mayor afluencia turística, de acuerdo con la zonificación establecida (véase el numeral 4.3).

4.6 REQUISITOS ECONÓMICOS

4.6.1 Satisfacción del turista

El destino debe medir el grado de satisfacción de los turistas del destino turístico de playa. El análisis de los resultados debe ser empleado en la formulación de acciones y políticas en el ámbito local.

A manera de ilustración, en el Anexo C (Informativo) se muestra el cuestionario de evaluación de la satisfacción de los turistas y la comunidad.

4.6.2 Capacitación

El destino turístico debe promover la capacitación necesaria para los prestadores de servicios turísticos, en cuanto a la calidad de servicio al cliente y el uso eficiente de las playas y las zonas costeras.

4.7 SEGURIDAD

4.7.1 Generalidades

El destino turístico debe establecer e implementar un plan de seguridad turística y vigilancia específico para las playas.

El plan debe considerar como mínimo los siguientes aspectos:

- Señalización de la playa (véase el numeral 4.7.2)
- Información disponible al público (véase el numeral 4.7.3)
- Accesibilidad e infraestructura (véase el numeral 4.7.4)
- Servicios de salvamento y seguridad (véase el numeral 4.7.5)
- Buenas prácticas de manufactura de alimentos
- Salubridad
- Horario de apertura y cierre de playas
- Detección y prevención de delitos contra turistas
- Protección de sitios e instalaciones turísticos contra actos ilícitos, terrorismo, desastres naturales y situaciones de emergencia
- Seguridad náutica

4.7.2 Señalización en las playas

El destino turístico de playa debe señalizarse de manera tal que se informe al usuario sobre:

- las instalaciones ubicadas en el destino,
- las restricciones existentes,
- los servicios prestados,
- las actividades permitidas y prohibidas que los usuarios pueden practicar en el área de las playas,
- áreas de riesgo y
- ubicación de la estación de servicios de emergencia más cercana.

Para el cumplimiento de este numeral, el destino turístico de playa debe aplicar el Manual de Señalización Turística del Viceministerio de Turismo.

4.7.3 Información al público

Toda la información disponible al público, debe estar al menos en dos idiomas.

Se debe informar al público sobre las condiciones meteorológicas y del mar; esto incluye, según sea aplicable al destino, información sobre corrientes, oleaje, calidad del agua de mar, de fauna, entre otros aspectos relevantes.

4.7.4 Accesibilidad e infraestructura

4.7.4.1 La playa debe ser accesible. Se debe contar con accesos y servicios adecuados para discapacitados.

4.7.4.2 El destino turístico debe contar con vías de acceso en buen estado y con óptima señalización, para acceder a la playa.

4.7.4.3 En playas que midan menos de 500 m se debe mantener por lo menos un acceso al público. Si la playa es mayor a 500 m, se debe mantener un acceso al menos cada 500 m; siempre que las condiciones geomorfológicas de la playa lo permitan.

4.7.4.4 La playa debe estar amoblada con elementos de bajo impacto visual y ambiental e infraestructura sanitaria, de acuerdo con sus usos y capacidad de carga.

NOTA 1 Para efectos de determinar el número de unidades sanitarias en espacios públicos se recomienda consultar la NTC 1500 Código Colombiano de fontanería o la referencia [5] del Anexo E (Informativo).

NOTA 2 Para la determinación de la capacidad de carga se recomienda usar la metodología de límite de cambio aceptable de la Unidad Administrativa del Sistema de Parques Nacionales Naturales (2007) o cualquier otra disponible.

4.7.5 Salvavidas y primeros auxilios

El destino turístico debe contar con la presencia de salvavidas capacitados con equipo indispensable de salvamento en playa, con alto conocimiento de primeros auxilios en el área de las playas.

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN PARA EL OTORGAMIENTO DEL CERTIFICADO DE CALIDAD TURÍSTICA

El destino turístico de playa que quiera certificarse en calidad turística, debe cumplir con el 100 % de los requisitos establecidos en la NTS-TS 001-1 y NTS-TS 001-2.

ANEXO A
(Informativo)**LEGISLACIÓN SOBRE ZONAS COSTERAS**

Este anexo presenta un listado de referencia, es decir, el conjunto específico de reglamentaciones, vigentes a la fecha de publicación de esta norma; no se constituye en una lista exhaustiva.

Este listado se incluye con propósitos informativos y no exime al destino de la responsabilidad de identificar la reglamentación que le es aplicable.

- 1) Decreto Ley 2324 de 1984, respecto a la actividad marítima relativa a la utilización, protección y preservación de los literales, y al uso y goce de playas turísticas.
- 2) Disposiciones específicas de la Alcaldía Municipal o Distrital a través de los Planes de Ordenamiento Territorial (POT).
- 3) Disposiciones específicas del Sistema Nacional Ambiental.
- 4) Disposiciones específicas de la Dirección General Marítima, DIMAR, del Instituto de Investigaciones Marinas José Benito Vives de Andreis, INVEMAR y de la Comisión Colombiana del Océano (CCO).
- 5) Disposiciones específicas en materia turística y cultural.

ANEXO B
(Informativo)**LISTADO DE LAS ENTIDADES Y ORGANIZACIONES PÚBLICAS, PRIVADAS O MIXTAS QUE PUEDEN ESTAR INVOLUCRADAS EN LA FORMULACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA PARA LA SOSTENIBILIDAD EN LOS DESTINOS DE PLAYA**

Este anexo presenta un listado de referencia, es decir, un grupo específico de entidades, que pueden estar involucradas en el funcionamiento del Sistema de gestión para la sostenibilidad. El listado definitivo puede incluir más o menos instituciones y corresponderá a las características propias del destino.

- Entidades territoriales
- Dirección General Marítima (DIMAR)
- Autoridad ambiental competente
- Autoridad turística competente
- Prestadores de servicios turísticos
- Autoridad militar
- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)
- Entes encargados de bienestar social
- Asociación de residentes
- Veeduría
- Personería
- ONG`s ambientales
- Gremios turísticos
- Gremios ambientales

ANEXO C
(Informativo)

CUESTIONARIO MODELO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS Y LA COMUNIDAD

C.1 SATISFACCIÓN DE TURISTAS

A continuación se presenta el cuestionario de evaluación de la satisfacción del turista de la Organización Mundial del Turismo (OMT) el cual ha sido adaptado por la Asociación de Estados del Caribe (AEC), como sigue:

Cuestionario modelo de salida (para evaluar la satisfacción del turista)					
¿Por qué visitó [destino]?					
¿Es ésta su primera visita?		Sí / No	¿Si no, cuándo fue su última visita? _____		
Mientras estuvo {aquí}:		Visitó alguna playa	Sí	No	¿Cuál fue su razón primaria para la visita? (Marque la respuesta)
(Nota: seleccione actividades o atracciones claves del destino)		Montañas	Sí	No	
		Caminó por senderos naturales	Sí	No	
		Asistió a una conferencia	Sí	No	
		Visitó familiares	Sí	No	
		Visitó sitios culturales	Sí	No	
		Tomó un crucero	Sí	No	
		Atendió asuntos de negocios	Sí	No	
		Asistió a un evento cultural	Sí	No	
		Participó en ...etc	Sí	No	
¿Qué partes de (el destino) visitó (dónde hay varios sitios)		Sitio A _____ Ciudad B _____ Las Colinas etc. _____ Sitio C _____ El sitio patrimonio _____ Etc.	¿Dónde pasó la mayoría de su tiempo?		
Posible pregunta de seguimiento para determinar dónde específicamente se alojó la persona, un complejo específico, hotel, o comunidad _____					
Por favor responda las siguientes preguntas con la respuesta apropiada:					
1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	
Encierre en un círculo la mejor respuesta					
Disfruté mi experiencia en "destino".		1	2	3	4 5
El estado de las carreteras y señales facilitó el viaje.		1	2	3	4 5
Encontré que el "destino" es limpio (nota: éstas también se pueden duplicar para sub-destinos tales como la playa, el centro de la ciudad, el Parque, etc.) .		1	2	3	4 5
"Destino" proporcionó una buena variedad de experiencias.		1	2	3	4 5
Las ciudades y pueblos estaban llenos.		1	2	3	4 5
Tuve una buena experiencia con la cultura local.		1	2	3	4 5
Los sitios culturales estaban bien cuidados.		1	2	3	4 5
Los sitios culturales eran accesibles.		1	2	3	4 5
Las playas estaban limpias.		1	2	3	4 5
Había buenos souvenirs y artes disponibles.		1	2	3	4 5
Tuve oportunidad de disfrutar la gastronomía local.		1	2	3	4 5
La calidad de la comida fue buena.		1	2	3	4 5
La calidad de los alojamientos fue buena *.		1	2	3	4 5
El nivel del servicio proporcionado fue alto.		1	2	3	4 5
El personal de servicio fue competente y servicial.		1	2	3	4 5
Me molestó la desagradable apariencia de las áreas construidas.		1	2	3	4 5
"Destino" tiene un paisaje interesante y variado.		1	2	3	4 5
Fue fácil llegar a "destino" para mi visita.		1	2	3	4 5
Me sentí a salvo y seguro durante mi visita.		1	2	3	4 5

Continúa...

(Final)

Encierre en un círculo la mejor respuesta					
<i>Siento que le saqué provecho a mi dinero.**</i>					
1	2	3	4	5	
<i>Recomendaría “destino” a mis amigos.</i>					
1	2	3	4	5	
<i>¿Qué razón tendría para visitar “destino” fuera de la temporada de vacaciones (u otra temporada alta)?</i>					
<i>¿Existieron actividades que esperaba encontrar en “destino”, que hicieron falta?</i>					
<i>¿Cuánto tiempo pasaría la próxima vez en “destino”?</i>					
<i>¿Qué podría hacerse para mejorar sus vacaciones la próxima vez en “destino”?</i>					
<i>¿Le importaría proporcionarnos algunos datos sobre su persona?</i>					
<i>Nacionalidad</i>		<i>Edad</i>		<i>Duración de la estadía</i>	
<i>Número en el grupo</i>			<i>Ciudad o región de origen</i>		

NOTAS

* *Sondear si se obtiene respuesta de “muy en desacuerdo” preguntar ¿dónde o qué causó esta opinión?, identificar la razón si es negativa.*

** *Nótese que la misma pregunta también puede ser formulada en negativo (Siento que no le saqué provecho a mi dinero). En la práctica, ambas parecen obtener respuestas similares pero la formulación debería ser constante para tener comparaciones válidas.*

ACLARACIÓN

Las preguntas anteriores se basan en un cuestionario modelo aplicado en varios destinos en el extranjero, el cual está diseñado para cuantificar y clarificar los componentes de satisfacción del visitante. Se pueden añadir otras preguntas, incluyendo sondeos para clarificar las razones de por qué se recibieron respuestas específicas.

El análisis de las respuestas según la motivación para la visita, origen, región, y características demográficas puede ayudar a comprender lo que el indicador (o sub-indicador específico) realmente significa. La lista total podría convertirse en una larga lista de preguntas que sería muy grande para administrar a turistas actuales (en los pocos minutos disponibles en la sala de embarque, cola del ferry, puesto de aduanas o vestíbulo de hotel). Podría ser útil comenzar con una lista más corta de las preguntas más importantes.

Algunas de las preguntas podrían acomodarse para plantearlas a un grupo más pequeño de turistas, de manera que ningún turista de salida sea abrumado con el cuestionario. Una prueba piloto de las preguntas proporcionará una idea de cuál es la mejor manera de administrarlas.

Para algunas de las preguntas, muestras más pequeñas producirán resultados útiles, así como que los datos sean utilizados para comparaciones sencillas de series de tiempo y no para algún otro análisis más sofisticado en, por ejemplo, tablas de contingencia diferenciadas por nacionalidad, edad o región visitada. Para preguntas que puedan tratar algo hecho por sólo unos pocos turistas (ej., montar bicicleta, buceo, eventos culturales) una secuencia de preguntas puede servir.

Un ejemplo de sondeo alternativo el cual ha probado ser útil es el siguiente conjunto de preguntas: Si regresa, ¿qué volvería a hacer? ¿Qué no haría? ¿Qué cambiaría?.

C.2 SATISFACCIÓN DE LA COMUNIDAD

El cuestionario-muestra que se presenta a continuación está diseñado para, tan objetivamente como sea posible, obtener información de la comunidad. Las preguntas están generalmente estructuradas como declaraciones con las cuales el encuestado puede estar de acuerdo o en desacuerdo. Este enfoque es consistente con la práctica recomendada para los cuestionarios de este tipo (algunos prefieren una escala de siete puntos), y permite a los encuestados indicar una postura neutral. Se proveen varias preguntas modelo que tratan varios de los asuntos que

han demostrado ser clave en estudios y aplicaciones anteriores. Los destinos pueden tener sus propios problemas específicos (turistas que se llevan mariscos, vandalismo de viejos cementerios, etc.) los cuales son lo suficientemente importantes para tener su propia pregunta. Se aconseja a los usuarios que sigan el mismo formato para dichas preguntas. (ej., “La actividad de recolección por turistas está haciendo daño a la recolección local de mariscos” – a lo que se les pregunta si están de acuerdo o en desacuerdo y hasta qué punto). Cambios a través del tiempo en las respuestas (ej., el año pasado un 40 % estuvo de acuerdo, y un 10 % estuvo muy de acuerdo. Este año más de 50 % estuvieron de acuerdo y más de 25 % estuvieron muy de acuerdo), pueden ser señales importantes a nivel de la comunidad.

Una consideración que se debe hacer al administrar cuestionarios a la comunidad es su longitud y que sean apropiados. Se urge a aquellos que utilizan esta forma de cuestionario que lo hagan con el conocimiento y apoyo total de representantes locales y líderes comunitarios siempre que sea posible, y se les anima a probar cualquier pregunta nueva antes de utilizarla – tanto para que sean claras, y adecuadas/sensibles a la cultura local.

Este es un modelo de un cuestionario local el cual se podría administrar periódicamente a una muestra de residentes locales ya sea ampliamente o en destinos específicos.

Comunidad	1	2	3	4	5
Pregunta	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
A) El turismo es bueno para mi comunidad					
B) Personalmente me beneficio de la industria turística					
C) El turismo en mi comunidad/región tiene los siguientes efectos:					
- crea empleos para residentes locales					
- Emplea a la juventud local.					
- Sube el precio de los bienes.					
- Ayuda a la comunidad a obtener servicios.					
- Causa aumento en el índice de delincuencia.					
- Daña las normas morales.					
- Trastorna las actividades locales.					
- Daña el ambiente.					
- Impide el acceso a la playa (o parque, sendero o similares) a los locales					
- Ayuda a estimular la cultura y arte locales					
- Utiliza recursos naturales necesitados por residentes (ej., peces, juego, agua etc.)					
D) La comunidad tiene control sobre el turismo.					
E) El dinero gastado por los turistas se queda en mi comunidad.					
F) Los residentes locales tienen acceso a las áreas que los turistas utilizan.					
Etc.:					

Continúa...

En general, ¿Cuál es su opinión del turismo que se adelanta en su comunidad?

Muy insatisfactorio-----Pobre----- Satisfactorio-----Bueno-----Excelente
1 2 3 4 5

¿Le gustaría más o menos turismo en el futuro en su comunidad o región?

Mucho Menos-----Menos-----Igual-----Más-----Mucho Más
1 2 3 4 5

¿Cuál es su principal preocupación con respecto al turismo en su comunidad? _____

¿Qué podría hacerse para mejorar el turismo en su comunidad? _____

Comentarios _____

Pueden añadirse tantas preguntas específicas como se considere. La pregunta puede responder a los asuntos planteados en la comunidad o identificados a través de procesos participativos. Tales asuntos pueden ser muy específicos del destino o incluso a un sitio en particular (mucho ruido en el tobogán, pérdida del acceso a la playa, falta de control de la entrada ilegal de cazadores, etc.). Hay que tomar cuidado de no añadir demasiadas preguntas ya que cuestionarios excesivamente largos pueden ser vistos como una carga y pueden reducir el índice de respuesta.

Puede ser útil recolectar alguna información sobre el encuestado (hacerlo al final). Los datos sugeridos podrían incluir: género M/F, tiempo de residencia en la comunidad, ocupación, lugar de residencia en el destino. Hay que tener cuidado con cualquier pregunta sobre edad, salario, etnia, religión o clase social ya que éstas son consideradas a menudo.

ANEXO D
(Informativo)**BIBLIOGRAFÍA**

DÍAZ QUINTERO, Gisela y VEGA, Alfredo Norman. Manual de procedimientos para entrenadores en turismo sustentable. Asociación de Estados del Caribe AEC. Puerto España, 2004. Sitio en Internet www.acs-aec.org.

Decreto Ley 2324 de 1984, respecto a la actividad marítima relativa a la utilización, protección y preservación de los litorales y al uso y goce de playas turísticas.

DIRECCIÓN GENERAL MARÍTIMA (DIMAR, Índice de calidad ambiental de las playas turísticas, ICAPTU. 2001, Sitio en Internet de la dirección general marítima. DIMAR. www.dimar.mil.co

MINISTERIO DE DESARROLLO ECONÓMICO. Ley 300 de 1996. Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones. Corporación Nacional de Turismo. Bogotá, 1996.

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE. Política nacional de ordenamiento integrado y desarrollo sostenible de las zonas costeras. Bogotá D.C., 1999.

SECRETARÍA DE ECONOMÍA DE MÉXICO. NMX-AA-120-SCFI-2006, que establece los requisitos y procedimientos para obtener el certificado de calidad de playas. 2006.

Sitio en Internet

<http://www.wwfca.org/wwfpdfs/Guayabo.PD>.

Sitio en Internet

<http://www.gestiopolis.com/canales7/ger/capacidad-de-uso-publico-de-una-reserva-natural.htm>

Sitio en Internet del Ministerio de Salud del Perú

www.minsa.gob.pe/portal/campanas/2006/12verano/Archivos/resumen%20playas-06.doc