



NORMA TÉCNICA COLOMBIANA

NTC 6503

2021-02-17

Sistema de gestión de la sostenibilidad para establecimientos de alojamiento. Requisitos

E: Sustainability management system for accommodation establishments. Requirements

**Luz Dary Diaz Hernández
Consultora Empresarial en Normas de
Calidad**



4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN

4.1 Cumplimiento de la legislación La organización **debe** cumplir la legislación vigente que le sea aplicable atendiendo los requisitos nacionales y particularidades regionales o locales en las dimensiones de la sostenibilidad (ambiental, social y económico), entre las que se encuentran las siguientes: - la operación del establecimiento - los planes de ordenamiento territorial - la accesibilidad de instalaciones; - la protección de datos personales; - la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA) y de la trata de personas. - las zonas de carga y descarga; - uso de recursos naturales - disposición de Residuos y Vertimientos Si se realiza alguna otra actividad que requiera una licencia o autorización adicional a la de la actividad habitual del establecimiento, ésta debe estar en posesión del establecimiento.

Decreto 753 de 2019



4.2 Comprensión de la organización y de su contexto La organización **debe** determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica, y que afectan su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión de la sostenibilidad. La organización debe realizar el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.

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

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

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

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



4.3 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas La organización **debe** determinar: a) las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión de la sostenibilidad;

b) los requisitos pertinentes de esas partes interesadas (es decir, sus necesidades y expectativas, ya sean declaradas, implícitas u obligatorias).

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.

c) los tipos de actividades, procesos, productos y servicios proporcionados por la organización. El alcance debe estar disponible como información documentada.



4.5 Sistema de gestión de la sostenibilidad

4.5.1 La organización **debe** establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la sostenibilidad, incluidos los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos del presente documento. La organización debe determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la sostenibilidad y su aplicación a través de la organización, y debe:

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

4.5.2 En la medida en que sea necesario, la organización **debe**: a) Mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos b) Conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.



5. LIDERAZGO

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

- a) asumiendo la responsabilidad y obligación de rendir cuentas con relación a la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad.
- b) asegurar que se establezca la declaración de propósito y valores, así como las políticas y objetivos de sostenibilidad y que sean compatibles con la dirección estratégica de la organización;
- c) asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión de la sostenibilidad en los procesos de negocio de la organización;
- d) promoviendo el uso del enfoque a procesos y el pensamiento basado en riesgos;
- e) asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para el sistema de gestión de la sostenibilidad;
- f) comunicar la importancia de una gestión eficaz de la sostenibilidad y de cumplir con los requisitos del sistema de gestión de la sostenibilidad;
- g) asegurar que el sistema de gestión de la sostenibilidad logre los resultados previstos;
- h) dirigir y apoyar a las personas para que contribuyan a la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad;
- i) promover la mejora continua;
- j) apoyar otros roles de gestión pertinentes para demostrar su liderazgo en lo que respecta a sus áreas de responsabilidad. **NOTA** La referencia a "negocio" en este documento puede interpretarse en sentido amplio como aquellas actividades que son fundamentales para los propósitos de la existencia de la organización.



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

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

La política de desarrollo sostenible debe: - estar disponible y mantenerse como información documentada; - comunicarse, entenderse y aplicarse dentro de la organización; - estar disponible para las partes interesadas, según corresponda

5.3 Roles, responsabilidades y autoridades

La alta dirección **debe** asegurarse de que las responsabilidades y autoridades de los roles pertinentes se asignen y comuniquen dentro de la organización. La alta dirección debe asignar la responsabilidad y autoridad para:

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

6. PLANIFICACIÓN

6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

6.1.1 Generalidades Al planificar el sistema de gestión de la sostenibilidad, la organización debe considerar las cuestiones mencionadas en el numeral 4.2 y los requisitos del numeral 4.3 y determinar los riesgos y oportunidades que deben abordarse para asegurar que el sistema de gestión de la sostenibilidad pueda lograr los resultados previstos; - aumentar los efectos deseables - prevenir o reducir efectos indeseados; - lograr una mejora continua. La organización debe planificar:

- a) acciones para abordar estos riesgos y oportunidades; NOTA Puede consultarse la NTC-ISO 31000 para la gestión del riesgo
- b) la manera de: 1) integrar e implementar las acciones en los procesos del sistema de gestión de la sostenibilidad (véase el numeral 7.1); 2) evaluar la eficacia de estas acciones (véase el numeral 8.2).

Al llevar a cabo las actividades de planificación, la organización **debe** asegurar el cumplimiento operativo y la mejora de los principios rectores del desarrollo sostenible relacionados con la gestión de la organización. Las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades deben ser proporcionales al impacto potencial en la conformidad de los servicios de la organización.

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

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



6.1.2 Identificación y evaluación de las cuestiones. La organización **debe** establecer, implementar y mantener un procedimiento para identificar sus cuestiones de desarrollo sostenible y evaluar su importancia en relación con las actividades, productos y servicios del establecimiento de alojamiento dentro del alcance definido del sistema de gestión.

El ambiente de alojamiento debe asegurar que se tengan en cuenta los aspectos relacionados con esos impactos al definir sus objetivos de sostenibilidad. La organización debe mantener esta información actualizada. Siempre que se produzcan cambios en el funcionamiento de la organización o se identifiquen nuevas cuestiones emergentes 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)**.

6.2 Objetivos de sostenibilidad y planificación para lograrlos

La organización **debe** establecer objetivos de sostenibilidad en las funciones y niveles pertinentes. Los objetivos de sostenibilidad deben:

- a) ser coherentes con la política de desarrollo sostenible;
- b) ser medibles (si es posible);
- c) tener en cuenta los requisitos aplicables;
- d) someterse a seguimiento;
- e) estar documentados y comunicarse;
- f) actualizarse según sea apropiado. La organización debe retener información documentada sobre los objetivos de sostenibilidad.



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.

7.2 Competencia

La organización debe:

- a) determinar la competencia necesaria de la(s) persona(s) que realiza(n) un trabajo bajo su control que afecte el desempeño de su sostenibilidad;
- b) asegurar que esas personas sean competentes sobre la base de una educación, formación o experiencia apropiadas;
- 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 formación y desarrollo para asegurar que se identifiquen y proporcionen las competencias esenciales y las necesidades de formación asociadas.



7.3 Toma de conciencia

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

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

7.4 Comunicación

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

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

La organización debe identificar, con sus partes interesadas, los medios de comunicación más eficaces y debe tener en cuenta los intereses de esos diferentes grupos. Las comunicaciones deben incluir, cuando proceda, lo siguiente: - principios, políticas y objetivos; - las mejores prácticas para alcanzar los objetivos; - relevancia para las partes interesadas; - desempeño del sistema de gestión de la sostenibilidad; - retroalimentación de partes interesadas.



7.5 Información documentada

7.5.1 Generalidades El sistema de gestión de la sostenibilidad de la organización **debe** incluir:

- a) la información documentada requerida por este documento;
- b) La información documentada que la organización determine como necesaria para la eficacia del sistema de gestión de la sostenibilidad.

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

- el tamaño de la organización y sus tipos de actividades, procesos, 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:
 - la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes;
 - el desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios;
 - las no conformidades y las acciones correctivas;
 - los resultados de la evaluación del seguimiento y la medición;
 - resultados de la auditoría.
 - El desempeño de los proveedores externos
- 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.
- g) la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades



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.

