



**DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA
SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE PARA ESTABLECIMIENTOS DE
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE NTS-TS 002 EN EL HOTEL CAMPESTRE
ENTREPALMAS ECOLOGDE.**

**JUAN DAVID RUEDA ARANGO
COD. 1088320331**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA / RISARALDA
28 DE JULIO DE 2018**



**DOCUMENTACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA
SECTORIAL DE TURISMO SOSTENIBLE PARA ESTABLECIMIENTOS DE
ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE NTS-TS 002 EN EL HOTEL CAMPESTRE
ENTREPALMAS ECOLOGDE.**

**JUAN DAVID RUEDA ARANGO
COD. 1088320331**

**TRABAJO ESCRITO
PRÁCTICA DE EXTENSIÓN CONDUCENTE A TRABAJO DE GRADO**

**PROFESORA GUÍA:
SANDRA MILENA GÓMEZ HENAO
PROFESIONAL EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA
MSC. EN PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL TURISMO**

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES, RISARALDA
ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA / RISARALDA
28 DE JULIO DE 2018**



Nota de Aceptación:

Firma del presidente del Jurado

Firma del Jurado

Firma del Jurado

Pereira, 28 de julio de 2018



DEDICATORIA.

Mi más sincera dedicatoria a Dios y mis profesores por acompañarme en esta etapa en mi vida, por darme la oportunidad de prepararme cada día, por permitirme y encaminarme en un momento lleno de aprendizaje, en la cual adquirí muchos conocimientos, les agradezco la paciencia a mis profesores, amigos, familiares y aquellas personas que me apoyaron y confiaron plenamente en mis propósitos, metas y deseos también quiero agradecer por las nuevas personas tan maravillosos que conocí, por las experiencias adquiridas, por las que me aún faltan por vivir.

Juan David Rueda Arango.



AGRADECIMIENTOS.

Agradezco a Dios por guiarme en esta etapa de aprendizaje.

A la Escuela de Turismo Sostenible de la Universidad Tecnológica de Pereira, por permitirnos realizar esta práctica.

Al director **Manuel Tiberio**, por su apoyo y preocupación incondicional con este proceso.

Al Profesor Andrés Rivera Berrio, por brindarnos la oportunidad a nosotros los estudiantes de realizar las Rotaciones en la Escuela Hotel.

A la Profesora y Administradora **Astrid Lorena Ochoa Arias** de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre por su acompañamiento y asesoría.

A la Profesora guía **Sandra Milena Gómez Henao** por su direccionamiento y asesoría.

Al profesor **Jorge Iván Orozco** por su direccionamiento y asesoría.

Y a todos los docentes de la Escuela de Turismo sostenible que de manera individual aportaron a la realización de la presente práctica.

A los todos los directivos y los colaboradores de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre de Pereira vía Alcalá, que nos estuvieron acompañando con las distintas actividades que se realizaban dentro del Hotel, por su tiempo y paciencia que me brindaron durante todo este proceso.



TABLA DE CONTENIDO

GLOSARIO.	9
RESUMEN	18
PALABRAS CLAVES.	18
ABSTRACT	19
KEYWORDS.....	19
INTRODUCCIÓN	20
JUSTIFICACIÓN.....	21
OBJETIVOS	iError! Marcador no definido.
OBJETIVO GENERAL	iError! Marcador no definido.
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	iError! Marcador no definido.
MARCO REFERENCIAL.....	23
MARCO CONCEPTUAL.	iError! Marcador no definido.
MARCO TEÓRICO.....	24
MARCO LEGAL.	25
SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD APLICADO EN ENTREPALMAS ECOLOGE HOTEL CAMPESTRE.	26
REQUISITOS LEGALES.	32
POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	37
IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS	42
PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD.....	45
INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.....	51
LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS.....	55
PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS	56
MEJORA CONTINUA.....	59
REQUISITOS AMBIENTALES	60
APOYO A PROGRAMAS DE PROTECCIÓN Y USO SOSTENIBLE	62
GESTIÓN DEL AGUA	63
GESTIÓN DE ENERGÍA.....	64
USO Y MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS.	66



GESTIÓN Y MANEJO DE RESIDUOS.....	68
MANEJO DE LA CONTAMINACIÓN, ATMOSFÉRICA, AUDITIVA Y VISUAL	70
MATERIAL IMPRESO	72
GESTIÓN DE EMISIÓN DE GASES EFECTO INVERNADERO (GEI)	72
GESTIÓN DE EMISIÓN DE SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO (SAO) ..	73
REQUISITOS SOCIOCULTURALES	75
MANEJO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS SOCIALES	76
APOYO A LAS COMUNIDADES.....	78
REQUISITOS DE TIPO ECONÓMICO	80
APORTE AL MEJORAMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LAS COMUNIDADES.....	81
COMPRAS	82
CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	83
OTROS REQUERIMIENTOS DE TIPO LEGAL	85
RECOMENDACIONES.....	87
CONCLUSIONES	88
BIBLIOGRAFÍA	90

LISTA DE TABLAS.

Tabla 1. Manual de responsabilidades de la sostenibilidad.....	26
Tabla 2. Manual de funciones generales	27
Tabla 3. Manual de Derechos y Deberes de la Sostenibilidad	30
Tabla 4. Programa de requisitos legales	33
Tabla 5. Lista de chequeo de requisitos legales.....	34
Tabla 6. Manual de procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales.	35
Tabla 7. Acta de designación de funciones de sostenibilidad	40
Tabla 8. Diagnóstico de la Matriz de Impactos ambientales, socioculturales y económicos.....	42
Tabla 9. Impactos de las actividades.....	43
Tabla 10. Fichas de Manejo Ambiental	44
Tabla 11. Programa Sociocultural.	46
Tabla 12. Programa de Uso Eficiente de Insumos.	47
Tabla 13. Programa de usos eficiente de recursos naturales.....	49
Tabla 14. Asignación de las funciones de liderazgo en el S.G.S.	52
Tabla 15. Matriz de identificación de potenciales emergencias.....	57
Tabla 16. Programa de usos eficientes de recursos naturales.....	63



Tabla 17. Programa de usos eficientes de recursos naturales	65
Tabla 18. Programa para el manejo integral de aspectos e impactos ambientales	67
Tabla 19. Programa para el manejo integral de aspectos e impactos ambientales	69

LISTA DE FIGURAS.

Ilustración 1. Manual de la estructura organizacional	31
Ilustración 2. Generación de residuos orgánicos e inorgánicos .. ¡Error! Marcador no definido.	
Ilustración 3. Matriz de Identificación y Evaluación Impactos	71

TABLA DE ANEXOS.

Anexo 1. MM 02 Manual de funciones generales	89
Anexo 2. MM 06 Matriz Requisitos Legales Hotel Campestre Ecolodge	89
Anexo 3. MM 08 Matriz de Identificación y Evaluación Impactos	89
Anexo 4. MM 09 Matriz de Identificación de Potenciales Emergencias	89
Anexo 5. PP 02 Programa de Sensibilización e Información	89
Anexo 6. PP 03 Programa para el Manejo Integral de Aspectos e Impactos Ambientales	89
Anexo 7. PP 04 Programa de Usos Eficiente de Recursos Naturales	89
Anexo 8. PP 05 Programa de Uso Eficiente de Insumos	89
Anexo 9. PP 06 Programa Sociocultural	89
Anexo 10. PP 07 Programa Económico	89
Anexo 11. PP 08 Programa de Satisfacción del Cliente	89
Anexo 12. PP 09 Programa de Seguridad	89
Anexo 13. RG 01 Lista de Chequeo de Requisitos Legales	89
Anexo 14. RG 11 Registro de Consumo de Agua y Energía	89



GLOSARIO.

Para el cumplimiento de este documento normativo, se aplican los siguientes términos y definiciones que se determinaron a partir de la **NTS – TS 002**: “Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje - Requisitos de Sostenibilidad.”

- **Acción.** Actividad coordinada tendiente a alcanzar objetivos deseados o propuestos. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)
- **Adelantar acciones.** Establecer y ejecutar actividades coordinadas tendientes a alcanzar objetivos deseados o propuestos. Gestión o ejecución que se desarrolla en torno a una actividad.
(Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)
- **Aspectos.** Elementos derivados o asociados a las actividades, productos o servicios del establecimiento de alojamiento y hospedaje que interactúan con el entorno. Pueden ser ambientales (por ejemplo: consumo de agua y energía, emisión de partículas, vertimientos, generación de residuos, generación de ruido, entre otros), socioculturales (por ejemplo: participación de los actores locales, intervención en el patrimonio material e inmaterial, cambios en prácticas culturales, entre otros) o económicos (por ejemplo: generación de empleo, creación de empresas, participación local, desarrollo empresarial, entre otros). (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)
- **Base local.** Aquellas personas naturales o jurídicas que han nacido en el destino o que se han establecido en el destino por al menos cinco años, con nacionalidad colombiana. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)
- **Buenas prácticas.** Aquellas medidas de corrección o mejoramiento que se implementan en todas y cada una de las áreas de gestión y operación de las empresas turísticas. Estas acciones tienen como meta garantizar que se está produciendo el menor impacto posible en los aspectos socioculturales y ambientales, que se mejora la calidad del producto turístico, que se hace más eficiente y sustentable. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)



- **Capacitación.** Hace parte de la formación y busca mejorar las habilidades, destrezas y saberes de las personas. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Cliente. Persona natural o jurídica que recibe un servicio del establecimiento de alojamiento y hospedaje. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Comunidad. Grupo de personas que conviven en un espacio geográfico determinado y comparten intereses, creencias, sentimientos, valores, actitudes y expectativas. Poseen un determinado grado de organización, pueden llegar a compartir un gobierno, y se diferencian de los demás por una herencia histórica y cultural que comparten. La comunidad local va más allá de sus componentes estructurales, es un patrón que se afianza día a día con la participación de los sujetos que la conforman. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Colaboradores. Todas las personas que intervienen en los procesos del establecimiento de alojamiento y hospedaje. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Cuantificable. Que se pueda medir y expresar numéricamente. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Desarrollo sostenible. Es aquel que conduce al crecimiento económico, a la elevación de la calidad de la vida y al bienestar social, sin agotar la base de recursos naturales renovables en que se sustenta, ni deteriorar el medio ambiente o el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para la satisfacción de sus propias necesidades. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Destino. Área geográfica con vocación turística que se caracteriza por ofrecer atractivos, facilidades y servicios turísticos al visitante o turista. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)



Declaratorias especiales. Aquellas emitidas por el Ministerio de Cultura, previo concepto favorable del Consejo Nacional de Patrimonio Cultural; que son objeto de planes especiales de manejo y protección, bajo los cuales se establecen las acciones necesarias con el objetivo de garantizar la protección, conservación y sostenibilidad de los BIC o de los bienes que sean declarados como tales. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Especie arbórea. Especies vegetales leñosas de gran tamaño con tronco y copa claramente diferenciados. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje (EAH). Conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de alojamiento no permanente inferior a 30 días, con o sin alimentación y servicios básicos o complementarios o accesorios de alojamiento, mediante contrato de hospedaje. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Evaluación de impactos. Procedimiento que sirve para identificar, interpretar y calificar los impactos ambientales, socioculturales y económicos que se producen en el desarrollo de la actividad económica de los establecimientos de alojamiento y hospedaje. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Evidencias. Registros, hechos, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea pertinente y verificable (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

- **Explotación laboral infantil.** Consiste en toda actividad física o mental, remunerada o no, dedicada a la producción, comercialización, transformación, venta o distribución de bienes o servicios, realizada en forma independiente o al servicio de otra persona natural o jurídica por personas menores de 18 años de edad. También, se define como aquel realizado por un niño, niña o adolescente que no alcance la edad mínima especificada para el tipo de trabajo de que se trate, según determine la legislación nacional o las normas internacionalmente aceptadas, y que por consiguiente, impida la educación y el pleno desarrollo del niño; o aquel que se ajuste a la definición trabajo peligroso; o aquel que se incluya dentro de las peores formas de trabajo infantil. **NOTA 9.** Tomado de Lineamientos Técnicos para el Programa Especializado de Atención a: Niños, Niñas y Adolescentes Vinculados a Peores Formas de Trabajo Infantil con Sus Derechos



Amenazados, Inobservados o Vulnerados, 2010, del Ministerio de la Protección Social y el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. **(INCONTEC, 2006)**

Fuentes renovables. Son consideradas como fuentes de energía inagotables, y con la peculiaridad de ser energías limpias, con las siguientes características: suponen un nulo o escaso impacto ambiental, su utilización no tiene riesgos potenciales añadidos, indirectamente suponen un enriquecimiento de los recursos naturales y son una alternativa a las fuentes de energía convencionales, pudiendo sustituirlas paulatinamente, por ejemplo: energía solar, eólica, geotérmica, mareomotriz, entre otras. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Gases Efecto Invernadero. Los gases efecto invernadero (GEI) o gases de invernadero son los componentes gaseosos de la atmósfera, tanto naturales como antropógenos, que absorben y emiten radiación en determinadas longitudes de onda del espectro de radiación infrarroja emitidos por la superficie de la tierra, la atmósfera y las nubes. Esta propiedad produce el efecto invernadero. El Inventario Nacional de Gases Efecto Invernadero y todas las decisiones políticas se basa principalmente en los seis gases del Protocolo de Kyoto: dióxido de carbono (CO₂), óxido nitroso (N₂O), metano (CH₄), hexafluoruro de azufre (SF₆), hidrofluorocarbonos (HFC) y perfluorocarbonos (PCF). (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

•

Huésped. Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

•

Impacto ambiental. Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida en el ambiente. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Impacto social. Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida sobre la comunidad o alteración de los esquemas previos de relaciones sociales, orden social, convivencia, calidad de vida, pobreza, inclusión social, acceso a servicios de salud, capacitación. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)



Impacto cultural. Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística que incida en las prácticas culturales y el patrimonio, como resultado de la interacción de las actividades, productos y servicios turísticos con el entorno. Por ejemplo, impactos sobre: tradiciones, formas de vida, sitios de interés históricos y culturales, entre otros. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Impacto económico. Cualquier cambio sea total o parcial, adverso o benéfico, derivado o asociado a la actividad turística, que incida en la dinámica económica. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Información documentada. Aquellos contenidos que evidencien acciones o procesos de una organización. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Manera responsable. Acción o conjunto de acciones comprometidas a mejorar, conservar, salvaguardar, desarrollar y contribuir al desarrollo sociocultural, ambiental y económico. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Medios visibles. instrumentos que sirven de prueba, ya sea en físico o electrónico y que sean evidentes. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Mejora continua. Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Papel con criterios de sostenibilidad. Aquel proveniente de fibras de madera, de plantaciones forestales manejadas bajo algún esquema ambiental reconocido como de gestión forestal sostenible o papeles de fibras recicladas. Cualquiera de las opciones seleccionadas debe garantizar que no se utilizaron productos químicos en su tratamiento, restringidos por la normatividad legal vigente. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Patrimonio cultural. El patrimonio cultural de la Nación está constituido por todos los bienes materiales, las manifestaciones inmateriales, los productos y las representaciones de la cultura que son expresión de la nacionalidad colombiana, tales como la lengua castellana, las lenguas y dialectos de las



comunidades indígenas, negras y creoles, la tradición, el conocimiento ancestral, el paisaje cultural, las costumbres y los hábitos, así como los bienes materiales de naturaleza mueble e inmueble a los que se les atribuye, entre otros, especial interés histórico, artístico, científico, estético o simbólico en ámbitos como el plástico, arquitectónico, urbano, arqueológico, lingüístico, sonoro, musical, audiovisual, fílmico, testimonial, documental, literario, bibliográfico, museológico o antropológico. Adicionalmente cualquier bien mueble o inmueble que tenga la característica de representar sentidos de identidad para los colombianos y que por lo tanto haga parte del patrimonio cultural de la Nación, puede ser declarado bien de interés cultural. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

- **Poblaciones vulnerables.** conjunto de personas que se encuentran en condiciones de fragilidad, bien sea por su condición étnica, de género, edad, capacidad funcional, nivel económico o cultural, tales como: población en situación de discapacidad, grupos étnicos (afro descendientes, población gitanos, indígenas y raizales), desplazados, desmovilizados, tribus urbanas, mujeres, campesinos, infancia y juventud, lesbianas, gays, bisexuales, transexuales e intersexuales (LGBTI), entre otras que históricamente han encontrado limitaciones para el ejercicio de sus derechos, y que requieren de una atención especializada, para favorecer los procesos de inclusión social, donde se reconozca la diferencia y se promueva la equidad. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Política de sostenibilidad. Declaración realizada por el establecimiento de alojamiento y hospedaje, de sus intenciones y principios, en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos. Proporciona el marco para la acción y para el establecimiento de sus objetivos y metas. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Procedimiento. Forma especificada de llevar a cabo una actividad o proceso. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Productos amigables. son bienes cuyo proceso productivo genera un menor impacto negativo en el ambiente respecto a bienes de su segmento, o que por sus características generan beneficios en el ambiente. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)



Productos químicos. Unión de elementos o compuestos químicos naturales o sintetizadas por el hombre. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Proveedor. Persona o empresa que ha sido contratada para abastecer insumos, productos o servicios en la realización de las actividades del establecimiento de alojamiento y hospedaje. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Reciclar. Acciones mediante las cuales se toma un producto que ya cumplió su utilidad u objetivo y que permiten considerarlo como materia prima para nuevos bienes materiales. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Registro. Tipo de documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencias de las actividades desempeñadas (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

- **Residuo.** Cualquier 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 estipulan. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Residuo peligroso. Es aquel residuo o desecho que por sus características corrosivas, reactivas, explosivas, tóxicas, inflamables, infecciosas o radiactivas puede causar riesgo o daño para la salud humana y el medio ambiente. Así mismo, se considera residuo o desecho peligroso los envases, empaques y embalajes que hayan estado en contacto con ellos (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Reutilizar. Emplear un producto usado para el mismo fin o no, del que fue creado, contribuyendo a la minimización de residuos (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

Sostenibilidad. Enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento económico y conservación. Incluye las tres dimensiones: la ambiental, la sociocultural y la económica. (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)



Sustancia agotadora de la capa de ozono. Contaminante atmosférico con potencial para destruir moléculas del ozono estratosférico. Las más conocidas y usadas de ellas son los Clorofluorocarbonos (CFC), Hidroclorofluorocarbonos (HCFC) y Bromofluorocarbonos (Halones). (Sostenibilidad, 2006) & (INCONTEC, 2006)

- **Responsabilidad Social:** es el compromiso, obligación y deber que poseen los individuos o miembros de una sociedad o empresa, voluntariamente, de contribuir para una sociedad más justa y por proteger el ambiente. (Responsabilidad, 2018)
- **Sostenibilidad:** el concepto de sostenibilidad surge por vía negativa, como resultado de los análisis de la situación del mundo, que puede describirse como una “emergencia planetaria” (Bybee,1991), como una situación insostenible que amenaza gravemente el futuro de la humanidad. (UNESCO, 2005)
- **Desarrollo Sostenible:** es el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. (UNESCO, 2005)
- **Accesibilidad:** Es la posibilidad que tengan todas las personas sin que medien exclusiones de ningún tipo, como ser culturales, físicas o técnicas, para acceder a un servicio o llegar a visitar un lugar o utilizar un objeto. (Ucha, 2008)
- **Discapacidad:** "La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás". (Convención de la ONU, 2006).
- **Estrategia:** “Estrategia es la determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos” A. Chandler (Carreto, 2009)
- **Igualdad social:** La igualdad social es un concepto de justicia social según el cual todos los miembros de una sociedad tienen derecho a gozar de las mismas oportunidades. (Social, 2014)



- **Infraestructura:** la infraestructura es, para Karl Marx, la base material en la que está sentada la sociedad, que incluye, en pocas palabras, a la economía: las fuerzas y las relaciones de producción. Desde allí se sostiene la estructura social. (Marx, 1878)
- **Superestructura:** la superestructura es un concepto de origen marxista que sirve para definir al conjunto de elementos de la sociedad que dependen directamente de la infraestructura (base material que sustenta la sociedad e incluye las relaciones de producción y las fuerzas productivas), como sucede en el caso de las formas jurídicas, religiosas o políticas de un determinado momento histórico. (Superestructura, 2015)



RESUMEN

El presente documento busca evidenciar los diferentes programas, manuales, matrices, políticas, registros y códigos que conforman un sistema de gestión para la sostenibilidad de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre dando cumplimiento a la normatividad turística; con el fin de aplicar los requisitos ambientales, socio-culturales, económicas y legales del establecimiento.

Esta práctica de extensión fue realizada por un estudiante de decimo semestre del Programa de Administración del Turismo Sostenible de la Universidad Tecnológica de Pereira en Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre, mediante la cual se generó la documentación e implementación de la **Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS- TS 002**, Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH). Requisitos de Sostenibilidad

En este documento se realiza una evaluación de cumplimiento de la norma, generando de esta manera un diagnóstico utilizando la herramienta que FONTUR ha dispuesto para tal fin, la plataforma de certificación de calidad turística; posteriormente, se define la metodología mediante la cual se realiza el proceso de documentación del Sistema de Gestión en Sostenibilidad Turística, adoptando los principios y requisitos de la sostenibilidad.

En consecuencia, el proceso permitió nombrar un líder de sostenibilidad para Entrepalmas Ecolodge y se establecen las funciones para dar cumplimiento a requisitos de la norma al personal de las distintas áreas del establecimiento, generando de esta manera en conjunto el diseño de los programas y los seguimientos que conforman el Sistema de Gestión en Sostenibilidad Turística.

PALABRAS CLAVES.

Sostenibilidad, calidad de servicio, capacitación, normatividad, ambiente.



ABSTRACT

This document seeks to highlight the different programs, manuals, matrices, policies, registers and codes that make up a management system for the sustainability of Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre in compliance with the tourism regulations; in order to apply the environmental, socio-cultural, economic and legal requirements of the establishment.

This extension practice was carried out by a tenth-semester student of the Sustainable Tourism Management Program of the Technological University of Pereira in Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre, through which the documentation and implementation of the Colombian Sectorial Technical Standard NTS-TS 002 was generated, Lodging and Lodging Establishments (EAH). Sustainability Requirements.

In this document an assessment of compliance with the standard is made, thus generating a diagnosis using the tool that FONTUR has provided for this purpose, the tourism quality certification platform; Subsequently, the methodology is defined by means of which the documentation process of the Tourism Sustainability Management System is carried out, adopting the principles and requirements of sustainability.

As a result, the process allowed the appointment of a sustainability leader for Entrepalmas Ecolodge and the functions are established to comply with the requirements of the standard for personnel from the different areas of the establishment, thus generating together the design of the programs and the follow-ups that make up the Management System for Tourism Sustainability.

KEYWORDS.

Sustainability, quality of service, training, regulations, environment.



INTRODUCCIÓN

El presente escrito da a conocer el proceso de documentación e implementación de la **Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH)**. Requisitos de Sostenibilidad en Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre. Este documento evidencia un trabajo por parte del área administrativa del hotel y un estudiante de décimo semestre de Administración en Turismo Sostenible de la Universidad Tecnológica de Pereira.

De esta manera se elaboró la documentación pertinente para mejorar los procesos externos e internos del hotel; para ello se planteó una política de sostenibilidad la cual direcciona al alojamiento a ser más cuidadoso con el ambiente.

Con la norma y un buen sistema de gestión los establecimientos hoteleros poseen un mejor control y direccionamiento, también optimiza gastos, costos y lo más importante ayuda al cuidado del entorno y el respeto por biodiversidad, para Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre por lo que se decidió tomar medidas de prevención, precaución para adoptar la aplicación, documentación e implementación de la norma el establecimiento posee programas, matrices, planes, manuales y códigos establecidos con el fin cumplir con todos los requisitos expresados en la norma.



JUSTIFICACIÓN

La realización de esta práctica entiende que el mundo del turismo cada día crece y es más exigente con las nuevas innovaciones, servicios estandarizados. El ocio se convirtió en una de las actividades más importantes para aquellos que visitan la región; según **el Ministerio de Comercio, industria y turismo** “durante el periodo enero y febrero el receptivo total de viajeros fue de **995.257**, creciendo **41,4%** en comparación con el año anterior, es decir, llegaron **291.381** viajeros más que en 2016.” **(Linares, 2017)**

Cada día son más exigentes con los servicios turísticos ofrecidos; en ocasiones los establecimientos de hospedaje no cumplen con algunos requisitos y ciertos trámites exigidos por la ley, por tal motivo, Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre busca darle solución y aplicabilidad a normatividad turística exigida. A pesar que el hotel posee una buena infraestructura y se habían realizado algunos cambios para ser más cuidadoso con el ambiente, no poseían diversos temas documentados, por lo que se comenzó su respectiva documentación e implementación en la **NTS -TS 002: “Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002 de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje.”**

La Asociación Hotelera y Turística de Colombia (Cotelco) generó un buen impacto económico en todas las subindustrias, especialmente la hotelera, lo que ha permitido aumentar la ocupación en varios destinos del país. No obstante, la hotelería enfrenta un importante reto a nivel regional, donde los beneficios de este crecimiento aún no se hacen visibles, incluso con situaciones críticas de ocupación por debajo del 40%, como es el caso de Barrancabermeja, Boyacá y Casanare, por otro lado, Cotelco nacional presentó los resultados de ocupación hotelera correspondientes al mes de febrero. Risaralda registró un porcentaje de ocupación de 48,76 %, superior en 2,77 puntos con relación al mismo mes del año anterior cuando fue de 45,99 % y la ocupación hotelera en el país para el mes de febrero se ubicó en 57,88 %, lo que significó un crecimiento de 1,18 puntos porcentuales con respecto a febrero de 2017, periodo donde se registró un nivel de ocupación del 56,71 %. (El Diario, 2018)



OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Diseñar una metodología la cual permita generar la documentación e implementación de la Norma Técnica Sectorial Turismo Sostenible NTS-TS 002 frente a temas de sostenibilidad de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico o lectura a través de la plataforma de certificación de calidad turística y de visitas al establecimiento.
- Generar la documentación pertinente que facilite realizar los debidos procesos y procedimientos planteados por la NTS – TS 002.
- Implementar los documentos necesarios de manera adecuada que facilite un mayor control y entendimiento dentro del establecimiento.



MARCO REFERENCIAL.

Marco Conceptual

Para el desarrollo de esta práctica y la realización de la documentación e implementación de la **NTS-TS 002: “Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje.”** es importante tener en cuenta algunos conceptos claros que son claves para el entendimiento y contextualización de la finalidad de esta práctica, basándonos principalmente en la **Sostenibilidad**: “Es la capacidad de satisfacer las necesidades presentes y afectar las necesidades futuras.” (**Brundtland, 1987**), entrando en contexto con este concepto se entiende que las consecuencias que se generen en este presente pueden alterar las vidas futuras, por eso la normatividad parte de los pilares como lo son los requisitos ambientales, socioculturales y económicos planteando un equilibrio entre sí. En ese sentido, para dar aplicabilidad a la misma, se establecen los **Sistemas de Gestión**, siendo éstos una herramienta que permite optimizar recursos, reducir costes y mejorar la productividad en la empresa. Este instrumento de gestión reporta datos en tiempo real que permitirán tomar decisiones para corregir fallos y prevenir la aparición de gastos innecesarios, un sistema de gestión permite dar un direccionamiento y control a diversos procesos y actividades dentro del hotel en este caso se diseñó un sistema de gestión para la sostenibilidad.(**MEDIOAMBIENTAL, 2017**). Teniendo en cuenta también conceptos como lo son la **Documentación**, siendo este un acto y resultado de documentar: demostrar algo a través de documentos o pruebas. El término suele referirse al conjunto de los documentos que permiten lograr la acreditación de algo.(**Definiciones, 2010**); la documentación permite realizar los debidos procesos y procedimientos planteados en este se plantean las **Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible**, partiendo de unas buenas prácticas ambientales, sociales y económicas. La **Implementación**, es la acción y efecto de poner en marcha un sistema, la implementación de las **Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible**; buscando un mejoramiento en la calidad de los servicios ofrecidos por los diferentes prestadores turísticos del sector. (**Española, 2016**). Y por último la **Certificación**, es la acción llevada a cabo por una entidad independiente de las partes interesadas mediante la que se manifiesta que una organización, producto, proceso o servicio, cumple los requisitos definidos en unas normas o especificaciones técnicas. La certificación de las **Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible**, apoya a los prestadores turísticos a convertirse en un sitio de calidad con buenas prácticas ambientales socioculturales y económicas.(**AENOR, 2011**).



Marco Teórico.

Partiendo de la argumentación crítica de algunos pensadores del **Turismo sostenible** se busca entender la dinámica de un turista con su destino y de los diferentes efectos e impactos que se genera en el entorno al realizar una actividad turística por tal motivo se citaron las ideas de los siguientes pensadores. “Un turismo que mantiene un equilibrio entre los intereses sociales, económicos y ecológicos, debe integrar las actividades económicas y recreativas con el objetivo de buscar la conservación de los valores naturales y culturales” (**López, 2005**) & (**Nechar, 2011**), en relación con esta idea se plantean los **Sistemas de Gestión Ambiental**, “La preocupación por el efecto secundario de las actividades industriales en el medio ambiente está en aumento. La creciente demanda social ha hecho cambiar las prácticas industriales mundiales, haciendo que cada día las organizaciones se esfuercen por un comportamiento más respetuoso del medio ambiente.” (**Cepyme, 2002**) & (**Buitrago, 2015**). Del mismo modo, se establece **La Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002, versión 2006**, “la Unidad Sectorial de Normalización en Sostenibilidad Turística inició con la Ley 300 de 1996 que en su artículo 69 la conformó, con el fin de establecer normas que promuevan la sostenibilidad en destinos, la prestación de servicios o productos turísticos. Después, la Ley 1558 de 2012 en su artículo 5 estableció la obligatoriedad de implementar las normas de las Unidades Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible y de Aventura. Por último, se reglamentó que la actualización del Registro Nacional de Turismo está condicionada a la certificación de la operación turística, otorgando un plazo de 18 meses para su cumplimiento a través de la **Resolución 2804** el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en junio de 2014.” (**COTELCO, 2014**) & (**Buitrago, 2015**). También podemos afirmar que el **Potencial turístico** considera que toda zona debe desarrollar o ampliar su turismo y evaluar cuidadosamente sus recursos turísticos. Entre éstos figuran todos los tipos de atracciones y actividades actuales o posibles relacionadas con el medio ambiente natural, el patrimonio cultural y los rasgos específicos de la zona, como actividades económicas, sitios urbanos, entorno rural, servicios de salud, lugares religiosos, instalaciones y servicios turísticos ya en funcionamiento infraestructura de transporte y general, y disponibilidad de mano de obra cualificada (Sectur, 2002). Teniendo en cuenta los principios de la sostenibilidad se debió indagar sobre el **Patrimonio Cultural y Atractivo Turístico**, según la (OMT) se denomina patrimonio al conjunto potencial (conocido o desconocido) de los bienes materiales o inmateriales existentes en un determinado territorio que están a disposición del hombre. El patrimonio constituye la materia prima potencial de las actividades turísticas. Si se transforma en objeto de atracción turística se convierte en atractivo turístico. De su utilización para la práctica turística resultan los recursos turísticos. (**Rivera, 2009**).



Marco Legal.

Partiendo de la idea de todos los procesos y componentes hoteleros se enmarcarán en algunas leyes y normas, que se regulan desde las distintas áreas se aplican dentro del establecimiento hotelero:

- Para dar cumplimiento con lo establecido en el **artículo 69 de la Ley 300 de 1996**, el cual promueve la creación de unidades sectoriales para cada uno de los subsectores del turismo, los cuales forman parte del Sistema Nacional de Normalización Certificación y Metodología del Hotel Campestre Entrepalmas Ecolodge se realizó la documentación e implementación de la **NTS –TS 002: “Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible 002.”**
- la **Ley 1101 de 2006 Artículo 3** prestadores de servicios turísticos que son Aportantes de la contribución parafiscal para la promoción del turismo y por la cual se modifica la **Ley 300 de 1996** - Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones
- Exhibir la prueba de su inscripción en el “Registro Nacional de Turismo”. Este registro se exige en el **Artículo 13 de la Ley 1101 de noviembre de 2006 y en Decreto 229 de 14 de febrero de 2017** Inscripción y renovación del registro nacional de turismo, para todas aquellas empresas alistadas en el **artículo 12** de esa misma ley entre las cuales figuran hoteles, centros vacacionales, campamentos, viviendas turísticas y otros tipos de hospedaje no permanente.
- Inscripción y renovación del registro mercantil según el **Decreto 410 de 1971**, con una actividad comercial en Cámara de Comercio.
- Pago del Impuesto de Industria y Comercio según la **Ley 14 de 1983**, Prestadores de servicios turísticos que realizan el pago del Impuesto de Industria y Comercio.
- Por la cual se establecen los criterios para el cumplimiento y obligaciones migratorias y el procedimiento sancionatorio de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia Obligación de reporte de extranjeros en el Sistema de Información (SIRE) según la **Resolución 0714 de 12 de junio de 2015**.
- Derogación de la resolución 2804 y reglamentación para el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística según **Resolución 0148 del 19 de enero de 2015 “Implementación de NTS - TS 002.”**
- “No comercialice ni trafique con especies de fauna y flora silvestre.” Según la **Ley 17 de 1981**.
- Confidencial con los datos personales según la **Ley Estatutaria 1581 de 2012 “protección de datos personales.”**



SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD APLICADO EN ENTREPALMAS ECOLOGDE HOTEL CAMPESTRE.

Autoridad y Responsabilidad

En Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre cuenta con un personal idóneo el cual es el encargado de implementar y mantener el Sistema de Gestión para la Sostenibilidad y Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo garantizando así difusión de la Política de Sostenibilidad entre sus colaboradores, huéspedes y proveedores.

Los derechos y deberes de sostenibilidad de los colaboradores se encuentran establecidos en el Manual de Funciones y se establece un código de conducta de los huéspedes; para proveedores se realizan comunicados por email y se estableció una política de compras sostenibles. A continuación, se pueden evidenciar algunos documentos.

Tabla 1. Manual de responsabilidades de la sostenibilidad

	MANUAL DE RESPONSABILIDADES DE LA SOSTENIBILIDAD		CODIGO: MM - 03
	FECHA DE MODIFICACIÓN 29/06/2018		VERSIÓN: 001
Área de Amas de Llaves			
Aspecto	Cargo	Funciones y Responsabilidades	
Consumo de agua	Camarera	Hacer uso adecuado del agua para el aseo de la habitación.	
Consumo de Energía	Camarera	Verificar que las luces se encuentren apagadas en caso que no estén en uso las habitaciones.	
Generación de residuos	Camarera	Ubicar los residuos en los recipientes que correspondan según guía de manejo de residuos.	
Consumo de Productos Químicos	Camarera	Hacer uso adecuado de los productos químicos para las habitaciones	
Consumo de Productos Químicos	Camarera	Hacer uso adecuado de los productos químicos para las áreas sociales	



Elaborado por: JUAN DAVID RUEDA ARANGO ESTUDIANTE DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE	Reviso: ASESOR	Aprobó: GERENTE
	Fecha: 09 marzo 2018	Fecha: 12 marzo 2018

Fuente: Elaboración propia con información administrativa de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.

Área Soporte		
Aspecto	Cargo	Funciones y Responsabilidades
Consumo de agua	Asistente Operativa y Asistente de Áreas	Hacer uso adecuado del agua para el aseo y mantenimiento de todas las áreas del hotel
Consumo de Energía	Asistente Operativa y Asistente de Áreas	Verificar que las luces de la de todas las áreas del hotel se encuentren apagadas en caso que no estén en uso
Generación de residuos	Asistente Operativa y Asistente de Áreas	Ubicar los residuos en los recipientes que correspondan según guía de manejo de residuos.
Consumo de Productos Químicos	Asistente Operativa y Asistente de Áreas	Hacer uso adecuado de los productos químicos en todas las áreas del hotel
Consumo de Productos Químicos	Asistente Operativa y Asistente de Áreas	Disponer de manera adecuada de los frascos, botellas, tarros sobrantes de productos químicos
Elaborado por: JUAN DAVID RUEDA ARANGO ESTUDIANTE DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE	Reviso: ASESOR	Aprobó: GERENTE
	Fecha: 09 marzo 2018	Fecha: 12 marzo 2018

Fuente: Elaboración propia con información administrativa de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.



Tabla 2. Manual de funciones generales

		MANUAL DE FUNCIONES		
		HOTEL CAMPESTRE		
		ENTREPALMAS ECOLOGE		
		CÓDIGO:	MM 02	PÁGINA: 1 DE 8
CARGO:	GERENTE			
PROPÓSITO:	Lograr un óptimo funcionamiento del hotel, dirigiendo las funciones relacionadas con la administración del mismo.			
OBJETIVOS:	Planear, promover, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la empresa, así como resolver los asuntos que requieran su intervención.			
		FUNCIONES		PERIODICIDAD
		Proteger la confidencialidad de los procesos y procedimientos que se desarrollan dentro del establecimiento.		
		Representar judicial y legalmente a la empresa.		
		Aprobar el manual de organización y funciones organizado por la administración.		
		Planificar, organizar y mantener una positiva imagen del hotel para la satisfacción de nuestros visitantes		
		Vigilar y hacer un seguimiento del rendimiento del personal para garantizar la eficiencia de las políticas y sus		
		Garantizar el cumplimiento de las normas sanitarias, de seguridad laboral, de licencias y otras normas legales.		
		Elaborar y promover estrategias de marketing		
		Comprobar la calidad para garantizar los estándares esperados en los servicios al cliente.		
		Coordinar las actividades de recepción y recibir, dar la bienvenida y registrar a los huéspedes.		
		Consultar y colaborar con los demás encargados de las diferentes áreas, para asegurar la coordinación de las actividades del hotel.		
		Supervisar el mantenimiento, las existencias y el mobiliario.		

Fuente: Entrepalmas Ecologe Hotel Campestre.



	MANUAL DE FUNCIONES	
	HOTEL CAMPESTRE ENTREPALMAS ECOLOGE	
	CÓDIGO:	MM 02
CARGO:	ADMINISTRADOR	
PROPÓSITO:	Busca el mejoramiento planeado, organizado y controlado de la gestión hotelera y turística que es la razón de ser de la empresa.	
OBJETIVO:	El objetivo principal de este puesto es velar por la eficiencia operativa y de gestión en el plano administrativo del hotel.	
FUNCIONES		PERIODICIDAD
Proteger la confidencialidad de los procesos y procedimientos que se desarrollan dentro del establecimiento.		
Atender huéspedes tanto en el proceso de reservas como al momento de hospedarse.		
Adquiere bienes, insumos y servicios.		
Coordina los procesos de selección y capacitación del personal.		
Dirige el personal a cargo		
Provee los elementos necesarios para el servicio de habitaciones		
Maneja valores e ingresos relacionados con la operación del hotel		
Proyecta el mercado de acuerdo con el tipo de producto o servicio.		
Analiza los resultados contables y financieros.		
Administra recursos.		

Fuente: Entrepalmas Ecologue Hotel Campestre.



Tabla 3. Manual de Derechos y Deberes de la Sostenibilidad

	MANUAL DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LA SOSTENIBILIDAD	CODIGO: MM - 05
	FECHA DE MODIFICACIÓN 29/06/2018	VERSIÓN: 01

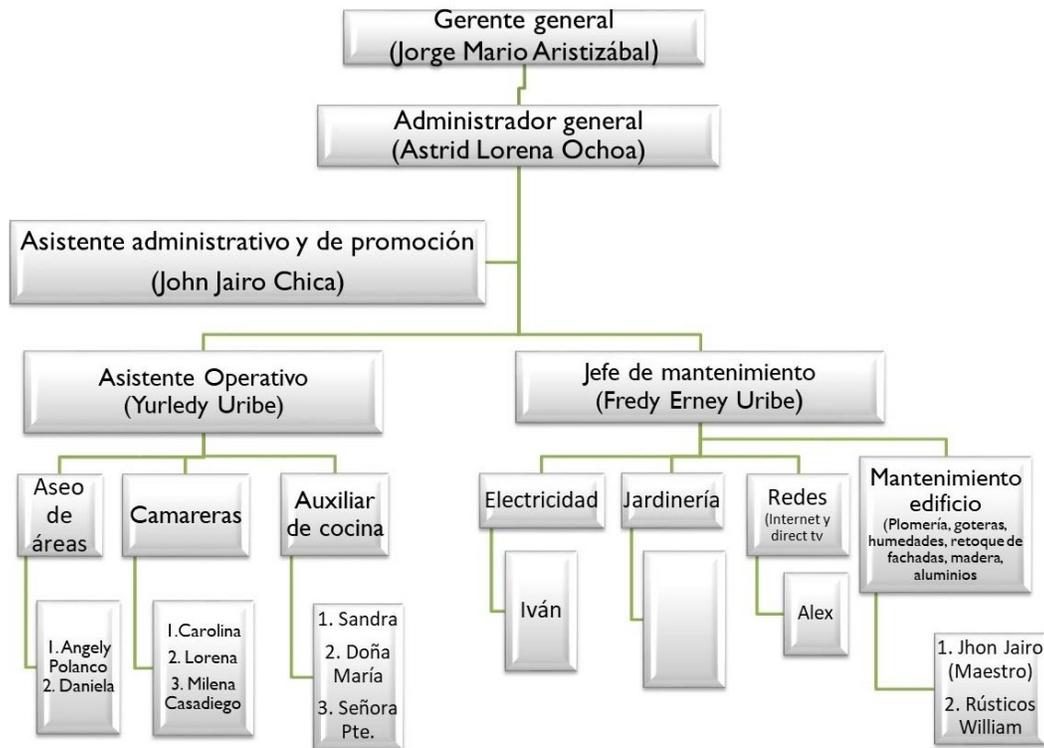
Actor	Derechos	Deberes
Huéspedes	<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el manejo de los recursos naturales, socioculturales y económicos que afectan el Hotel • Disfrutar de las instalaciones del Hotel y de los sitios de interés turístico del destino. • Conocer las políticas y lineamientos de la prestación de servicios del Hotel. • Conocer los requisitos legales aplicables a los huéspedes para las actividades de turismo. • Derecho de poseer una privacidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer uso adecuado de las instalaciones del Hotel • Hacer uso racional de los recursos naturales. • Cumplir los requisitos legales para prevenir la explotación sexual de menores. • Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio. • Respetar la tranquilidad de los otros huéspedes. • Hacer separación en la fuente de los residuos generados en el hotel y en los lugares que visite durante su estadía.

Elaborado por: JUAN DAVID RUEDA ARANGO ESTUDIANTE DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE	Reviso: ASESOR	Aprobó: GERENTE
	Fecha: 09 marzo 2018	Fecha: 12 marzo 2018

Fuente: Elaboración propia con información administrativa de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.



Ilustración 1. Manual de la estructura organizacional



Fuente: Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.

Documentos Relacionados.

Código:	MM 02
Nombre:	Manual de Funciones General.
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción.

Código:	MM 03
----------------	-------



Nombre:	Manual de Responsabilidades de Sostenibilidad
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción.

Código:	MM 04
Nombre:	Manual de la estructura organizacional
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción.

Código:	MM 05
Nombre:	Manual de Derechos y Deberes de la Sostenibilidad
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción.

REQUISITOS LEGALES.

En Entrepalmas Ecodge Hotel Campestre cumple con la normatividad vigente aplicable frente a la actividad comercial que realiza. Con el fin de garantizar a cada uno de sus huéspedes un servicio de calidad y de legalidad a las acciones tomadas dentro del establecimiento, brindando la seguridad de sus servicios. Por otra acata cada una de las disposiciones turísticas penitentes, ambientales, socioculturales, económicas y laborales, direccionada a una mejor prestación del servicio de alojamiento con condiciones sostenibles. A continuación, se pueden evidenciar algunos documentos.



Tabla 4. Programa de requisitos legales

9	Decreto 2616 de 2013	Por medio del cual se regula la cotización a seguridad social para trabajadores dependientes que laboran por períodos inferiores a un mes, se desarrolla el mecanismo financiero y operativo de que trata el artículo 172 de la Ley 1450 de 2011 y se dictan disposiciones tendientes a lograr la formalización laboral de los trabajadores informales"	Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social.	Afiliación a la seguridad social	X				Registro del personal afiliado	Realización de Afiliación
10	Resolución 1065 del 30 de marzo de 2011	Gradualidad de las multas previstas para los prestadores de servicios turísticos que operen sin el registro nacional de turismo	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Multa previstas	X				Control registro nacional de turismo	Verificación del usuario de la plataforma de Registro Nacional del Turismo
11	Resolución 0148 del 19 de enero de 2015	Derogación de la resolución 2804 y reglamentación para el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística	Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	Implementación de NTS TS 002.	X				RNT Renovado a marzo de 2018	Proceso de autoevaluación para asegurar el cumplimiento de la implementación
Infraestructura - Seguridad										
12	Decreto 1469 de 2010	Licencia urbanística. Es la autorización previa para adelantar obras de urbanización y parcelación de predios, de construcción y demolición de edificaciones, de intervención y ocupación del espacio público, y para realizar el loteo o subdivisión de predios, expedida por el curador urbano o la autoridad municipal competente, en cumplimiento de las normas urbanísticas y de edificación adoptadas en el Plan de Ordenamiento Territorial	Coraduría de Pereira	Licencias urbanísticas; al reconocimiento de edificaciones.	x				Certificación del uso de suelo y permisos de construcción	Verificar que los permisos y certificados estén al día
13	Decreto 3888 de 2007	Por el cual se adopta el Plan Nacional de emergencia y contingencia para eventos de afluencia masiva de público y se conforma la comisión nacional asesora de programas masivos y se dictan otras disposiciones.	Secretaría Jurídica Distrital	Adopción del Plan Nacional de Emergencia y Contingencia para Eventos de Afluencia Masiva de Público			x		plan de emergencia	Verificar que los recursos humanos, técnicos, administrativos y económicos estén al día
14	Ley 1209 de 2008	Por medio de la cual se establecen normas de seguridad en piscinas	Secretaría Jurídica Distrital	Normas de seguridad en piscinas	x				Verificar que posea la norma de seguridad en la piscina	Se supervisara y apoyara el cumplimiento de dicha ley
REQUISITOS LEGALES EAH - TIPO AMBIENTAL										
Protección de la biodiversidad										
15	Ley 1774 de 6 enero 2016	Los animales como seres sintientes no son cosas, recibirán especial protección contra el sufrimiento y el dolor, en especial, el causado directa o indirectamente por los humanos, por lo cual en la presente ley se tipifican como punibles algunas conductas relacionadas con el maltrato a los animales, y se establece un procedimiento sancionatorio de carácter policivo y judicial.	Policía Nacional	Medidas de protección animal	x				Verificar que todo el personal del establecimiento sea conciente del procedimiento sancionatorio que con lleva	Se haran monitoreos constates a establecimientos en donde hayan una gran concentracion de animales
16	Ley 1333 del 21 de Julio de 2009	Por la cual se establece el procedimiento sancionatorio ambiental y se dictan otras disposiciones.	Ministerio de medio ambiente	Régimen sancionatorio ambiental	x				Plan de medidas preventivas y sancionatorias aplicables según el caso	Las medidas preventivas previenen, evitan o impiden la continuación de la ocurrencia
Prevención del tráfico ilícito de flora y fauna										

Fuente:Elaboración propia con información administrativa de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.



Tabla 5. Lista de chequeo de requisitos legales

	LISTA DE CHEQUEO DE REQUISITOS LEGALES	CODIGO: RG 01
	FECHA DE MODIFICACIÓN 29/06/2018	VERSIÓN. 001

REQUISITO LEGAL	EVALUACIÓN		ACCIÓN
	CUMPLE / SI	CUMPLE / NO	
Registro Mercantil	✓		
Registro Nacional de Turismo	✓		
RUT	✓		
Inspección de Bomberos	✓		
Concepto Favorable de La Secretaría de Salud		X	Solicitar Visita de la Secretaría de Salud

Fuente: Elaboración propia con información administrativa de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.



Tabla 6. Manual de procedimiento de identificación, evaluación y actualización de requisitos legales

	MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE IDENTIFICACION, EVALUACION Y ACTUALIZACION DE REQUISITOS LEGALES	CODIGO: MM 07
	FECHA DE MODIFICACIÓN 29/06/2018	VERSIÓN. 001



Normatividad y Legislación.

OBJETIVO: Garantizar que los requisitos legales del Hotel Campestre Entrepalmas Ecolodge, van a estar siempre identificados y actualizados con la normatividad vigente, en materia ambiental, económica, sociocultural y turística.

1. Identificación de legislación.

La gerencia debe identificar los requisitos legales aplicables a los establecimientos de alojamiento y hospedaje definidos por las autoridades competentes, en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos y laborales.

2. Las fuentes para identificar los requisitos turísticos son:

- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.
- Las alcaldías.
- Los entes de turismo de las ciudades y municipios (Instituto Distrital de Turismo, Dirección de Turismo)
- Secretarías de Cultura y Turismo, otros).
- Constitución Política de Colombia. Ley General de Turismo.

3. Las fuentes para identificar los requisitos medioambientales son:

- Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
- Secretarías de Salud.
- Secretarías de Ambiente.

4. Las fuentes para identificar los requisitos culturales son:

- Instituciones educativas.
- Ministerio de Cultura.
- Secretarías de Cultura.
- Gestores culturales

5. Las fuentes para identificar los requisitos económicos son:

- Ministerio u oficinas de trabajo.
- Banco de la República.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.

6. Las fuentes para identificar los requisitos laborales son:

- Ministerio u oficinas de trabajo.
- Servicio público de empleo.

7. La gerencia debe estar consultando constantemente las diferentes fuentes de generación para identificar cambios y actualizaciones que afecten a los EAH.

8. La gerencia debe propender por el cumplimiento de la legislación vigente, al igual que por denunciar las irregularidades en su cumplimiento, especialmente las que atenten contra el patrimonio cultural, natural y la integridad social.

Elaborado por: JUAN DAVID RUEDA ARANGO ESTUDIANTE DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE	Reviso: ASESOR	Aprobó: GERENTE
	Fecha: 09 marzo 2018	Fecha: 12 marzo 2018

Fuente: Elaboración propia con información administrativa de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.



Documentos Relacionados.

Código:	MM 06
Nombre:	Matriz Requisitos Legales Hotel Campestre Ecolodge
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	MM 07
Nombre:	Manual Procedimiento de Identificación, Evaluación y Actualización de Requisitos Legales.
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	RG 01
Nombre:	Lista de Chequeo de Requisitos Legales.
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre somos conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible y un buen ambiente laboral; asumimos



los principios adoptados específicamente en **la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 002** y en el **Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo según el decreto 1072 de 2015 y la resolución 1111 del 2017**; comprometiéndonos a llevar a cabo una gestión sostenible de nuestras actividades, orientándolas a prevenir, eliminar, mitigar o reducir los impactos ambientales y riesgos laborales que se puedan generar dentro nuestras instalaciones y/o durante la operación de servicio turístico que prestamos, mejorando nuestro comportamiento con el entorno.

Para el cumplimiento de esta política hemos establecido unos objetivos a cumplir, los cuales son:

Objetivos de la Política de Sostenibilidad

- Cumplir la normatividad y legislación vigente tanto en lo ambiental como en lo sociocultural, económico y laboral incluyendo los riesgos laborales.
- Contribuir con el desarrollo del empleo local a través de contratación directa o indirecta de colaboradores y/o del consumo productos locales.
- Gestionar eficientemente el uso de los recursos naturales y correcta disposición final de los residuos que se generen, como resultado de la operación turística dentro del establecimiento.
- Procurar la sostenibilidad económica del establecimiento evitando el deterioro del entorno.
- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.

Documentos Relacionados.

Código:	PL 01
Nombre:	PL 01 Política de Turismo Sostenible y Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo.
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción y publicada en la recepción



Difusión de la Política De Sostenibilidad

Para garantizar la difusión de la Política de Sostenibilidad en Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre se realizó una capacitación a todo el personal del establecimiento y se poseen evidencia a través de actas de reunión y la política se encontrará publicada en la recepción. Por otra parte, cuando se contrata personal nuevo se realiza una inducción en la cual se les enseña la política de sostenible y otros temas internos del hotel. También se establece la política de sostenibilidad en la página del hotel se difunde a través de correo a sus proveedores.

A continuación, se pueden evidenciar algunos documentos.



Tabla 7. Acta de designación de funciones de sostenibilidad

	NTS -TS 002		Fecha: 27/03/2018
	ASIGNACIÓN DE LAS FUNCIONES DE LIDERAZGO EN EL S.G.S.		Versión: 001
	RESPONSABLE: Administradora y Auxiliar Administrativa		Código: ACR 02
ACTA No. 001		ASISTENTES. Lorena Ochoa Arias Luisa Fernanda Silva	
FECHA. 27/03/2018		LUGAR. Hotel Campestre Entrepalmas Ecolodge.	
HORA. 3:00 pm		DURACIÓN. 1 hora	
Información del Personal.			
Nombre del Colaborador	Cédula	Cargo	Firma
Lorena Ochoa Arias		Administrador General	
Luisa Fernanda Silva		Asistente Administrativo	
Temas a tratar:			
Designar un Líder de Sostenibilidad; el cual adopte principios en NTS –TS 002 con el apoyo de La Auxiliar Administrativa.			
Crear un comité de evaluación y monitoreo para Plan de Acción para la Sostenibilidad; el cual permitirá la supervisión de los procesos sostenibles dentro el Hotel Campestre Entrepalmas Ecolodge.			
El comité se reunirá cada 3 meses.			
Desarrollo. Se presentará al líder del sistema de gestión de sostenibilidad turística, quien será el responsable de la implementación de la NTS-TS 002; contando con la autoridad y autonomía para el éxito del proceso y la creación del comité de evaluación y monitoreo Plan de Acción para la Sostenibilidad.			
Tarea (s)			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar las responsabilidades, derechos y deberes de cada cargo en temas de Sostenibilidad del Hotel Campestre Entrepalmas. ✓ Verificar la Actualización de la Matriz de Requisitos legales. ✓ Garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política de Sostenibilidad ✓ Revisar la Matriz de Evaluación de Impactos. ✓ Monitorear el Plan de Acción para la Sostenibilidad. ✓ Monitorear el Programa de Información y Sensibilización. ✓ Verificar la documentación y los Registros. ✓ Revisar la Matriz de Identificación de Potenciales de Emergencias. ✓ Monitorear el Programa de Mejora Continua. ✓ Monitorear el Programa de Flora y Fauna. ✓ Monitorear el Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Agua. ✓ Monitorear el Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Energía. ✓ Monitorear el Programa de Uso y Manejo de Productos Químicos. ✓ Monitorear el Programa de Gestión y Manejo de Residuos. ✓ Verificar los medios de Prevención Atmosférica, Auditiva y Visual. ✓ Monitorear el Programa de Gestión de Emisión de Gases Invernaderos. 			
Responsable(s)		Fecha(s)	
Líder de Sostenibilidad y Auxiliar Administrativa.			
Firma de Gerente o Administrador.		Firma del Líder de Sostenibilidad.	



Fuente: Elaboración propia con información administrativa de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.

Documentos Relacionados.

Código:	ACR 01
Nombre:	Acta de designación de funciones de sostenibilidad
Ubicación:	Carpeta de Sostenibilidad en Computador de la Recepción y se encuentra en Físico Guardado en un Folder en la Recepción

Código:	ACR 02
Nombre:	Acta de reunión asignación de las funciones de liderazgo en el S.G.S
Ubicación:	Carpeta de Sostenibilidad en Computador de la Recepción y se encuentra en Físico Guardado en un Folder en la Recepción



IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, SOCIOCULTURALES Y ECONÓMICOS

En Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre se realizó una Matriz de Impactos ambientales, socioculturales y económicos en las diferentes aéreas del establecimiento con el fin de determinar qué clase de impacto está generando, se identificó que tipos de aspectos ambientales, socioculturales y económicos tomando medidas de control a aquellos impactos más significativos por ello pondero la información y se aplicaron unas fichas de manejo. A continuación, se puede evidenciar algunos documentos.

Tabla 8. Diagnóstico de la Matriz de Impactos ambientales, socioculturales y económicos.

Diagnóstico de la Matriz de Impactos ambientales, socioculturales y económicos.
<p>Según el análisis realizado a través de la matriz de impactos ambientales de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre se pudo evidenciar que 15 son las actividades que generan los impactos más recurrentes y significativos. Estos impactos fueron 7, los cuales se repiten en las diferentes áreas y actividades del hotel; los 7 impactos identificados son:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Disminución del recurso hídrico para la comunidad2. La degradación, la erosión y el revenimiento de suelos y tierras3. Disminución de los residuos sólidos4. Aumento de residuos orgánicos para abonos5. Disminución en la calidad del recurso hídrico6. Gases de efecto de invernadero por la generación de energía eléctrica7. Alteración en la calidad del aire. <p>A continuación, se podrá evidenciar una tabla con diferentes impactos mencionados con anterioridad con sus respectivas áreas o actividades.</p>

Fuente: Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.



Tabla 9. Impactos de las actividades.

No.	Actividades	Aspecto Ambiental	Impacto Ambiental
1	Lavado de Lencería	Consumo de Agua	Disminución del recurso hídrico para la comunidad
2	Limpieza de las Áreas sociales		
3	Limpieza y mantenimiento de la piscina y las zonas húmedas		
4	Limpieza de las áreas del restaurante		
5	Lavado de alimentos y utensilios de cocina		
6	Limpieza de las Habitaciones	Generación de residuos orgánicos e inorgánicos	La degradación, la erosión y el revenimiento de suelos y tierras
7	Separación y compostaje de residuos orgánicos	Generación de residuos orgánicos e inorgánicos	Disminución de los residuos sólidos
8	Preparación y manipulación de alimentos	Generación de residuos orgánicos e inorgánicos	Aumento de residuos orgánicos para abonos
9	Limpieza de las Habitaciones	Generación de aguas residuales	Disminución en la calidad del recurso hídrico
10	Limpieza de las áreas del restaurante		
11	Pasadías		
12	Pernoctación		
13	Limpieza y mantenimiento de las áreas verdes	Consumo de Energía	Gases de efecto de invernadero por la generación de energía eléctrica
14	Preparación y manipulación de alimentos	Emisiones de gases	Alteración en la calidad del aire
15	Limpieza y mantenimiento de la piscina y las zonas húmedas	Generación de aguas residuales con químicos	Disminución en la calidad del recurso hídrico

Fuente: Elaboración propia con información administrativa de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.



Tabla 10. Fichas de Manejo Ambiental

		Fichas de Manejo Ambiental	
Nombre de la Medida de Manejo			
Objetivo			
Tipo de Medida			
Prevención		Mitigación	
Corrección		Compensación	
Diseño			
Localización			
Cronograma			
Costos			

Fuente: Elaboración propia con información administrativa de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.



Ilustración 2. Generación de residuos orgánicos e inorgánicos.



Fuente: Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.

Documentos Relacionados.

Código:	MM 08
Nombre:	Matriz de Identificación y Evaluación Impactos.
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

PROGRAMAS DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

En Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre en su compromiso con la Política de Sostenibilidad y en la mitigación de los impactos ambientales, socioculturales y económicos; diseño un plan de gestión para la sostenibilidad el cual parte de los 5 principales objetivos de la política de sostenibilidad y se crean programas para un mejor control con procesos, actividades del establecimiento que permita un mejor cuidado y una conservación del ambiente. A continuación, se pueden evidenciar algunos documentos.



Tabla 11. Programa Sociocultural.

	PROGRAMA SOCIOCULTURAL			CODIGO: PP 06	
	FECHA DE MODIFICACIÓN 29/06/2018			VERSIÓN. 001	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS ASIGNADOS	OBJETIVO
Publicar en un lugar visible Código de Conducta (Ley1336 de 2009), el cual contiene los compromisos mínimos que deben asumir todos los prestadores de servicios turísticos	Administración		Formato de Registro. Adopción del Código de Conducta de la ESCNNA. Adopción del Política de La ESCNNA.	Recurso Humano	Protección de los bienes culturales del destino turístico
Participar en actividades de conservación o manejo responsable del patrimonio cultural	Administración		Verificar la realización de los talleres de planeación y promoción del patrimonio cultural	Recurso Humano	Protección de los bienes culturales del destino turístico
Mantener a los huéspedes informados de las diferentes actividades relacionadas con el patrimonio cultural	Administración		Capacitación al personal sobre el programa	Recurso Humano	Con el fin de hacer parte al huésped acerca del patrimonio cultural
Incentivar acciones que promuevan la gastronomía local, regional o nacional	Administración		Verificar que de acción si se este realizando	Recurso Humano	Con el fin de hacer parte al huésped acerca de la cultura gastronómica del hotel
INDICADOR: Verificar el cumplimiento del Programa Sociocultural de los Seis Meses Actuales / Verificar el cumplimiento del Programa Sociocultural de los Seis Meses Anteriores.					



Fuente: Elaboración propia con información administrativa de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.

Tabla 12. Programa de Uso Eficiente de Insumos.

		PROGRAMA DE USO EFICIENTE DE INSUMOS			CÓDIGO: PP 05	
		FECHA DE MODIFICACIÓN 29/06/2018			VERSIÓN: 001	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS A	OBJETIVO	
Tener publicada la ficha Técnica donde se utiliza o se almacena el producto químico	Mantenimiento		Verificación de esta acción	Recurso Humano	Establecer un sistema de gestión sostenible en el uso de productos químicos	
Establecer un lugar para el almacenaje de productos químicos	Mantenimiento		Verificación de esta acción	Recurso Humano	Establecer unas buenas condiciones de almacenaje	
Identificar los productos Químicos con sus respectivos nombres	Mantenimiento		Verificación de esta acción	Recurso Humano	Tener control de cada uno de los productos químicos	
Ubicar e identificar Las sustancias más peligrosas	Mantenimiento		Capacitar al personal	Recurso Humano	Tener control de los productos químicos más peligrosos para así actuar en caso de emergencia.	
Mantener los Productos químicos en recipientes adecuados y seguros	Mantenimiento		Verificación de esta acción	Recurso Humano	Establecer medidas de seguridad para evitar la fuga de los productos químicos	
Usar elementos de protección para el transporte y/o traslado de los productos químicos	Mantenimiento		Capacitar al personal	Recurso Humano	Manteniendo a los trabajadores seguros en caso de accidentes	



Mantener los productos químicos en lugares bien ventilados y alejados de fuentes de ignición	Mantenimiento		Capacitar al personal	Recurso Humano	Evitando que en caso de emergencia se produzcan incendios
Almacenar todos los productos químicos inflamables en un lugar	Mantenimiento		Capacitar al personal	Recurso Humano	Para su mejor localización en caso de emergencias
Mantener controlada la exposición de los trabajadores con los productos químicos	Supervisores		Verificación de esta acción	Recurso Humano	Evitando una larga exposición a los productos químicos
INDICADOR: Verificar el cumplimiento Programa de Uso Eficiente de Insumos de los Seis meses Anteriores / Verificar el cumplimiento del Programa de Uso Eficiente de Insumos de los Seis meses actuales					

Fuente: Elaboración propia con información administrativa de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.



Tabla 13. Programa de usos eficiente de recursos naturales

	PROGRAMA DE USOS EFICIENTE DE RECURSOS NATURALES (AGUA, ENERGÍA, FAUNA Y FLORA)			CODIGO: PP 04	
	FECHA DE MODIFICACIÓN 29/06/2018			VERSIÓN. 001	
ACCIONES	RESPONSABLES	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO
Se adopta el código penal colombiano contra el tráfico de flora y fauna.	Administradora General (Líder de sostenibilidad)		Implementación Código penal contra el tráfico ilícito de flora y fauna.	Humano	Tomar las medidas necesarias para evitar el tráfico de flora y fauna.
Realizar un monitoreo continuo en las redes sociales del hotel.	Administradora general (Líder de sostenibilidad)		Verificar la Realización del Monitoreo continuo	Humano	Verificar el tráfico correcto del hotel hacia todos los elementos del ecosistema.
Certificación del uso del suelo	Administradora general (Líder de sostenibilidad)		Recurso económico y profesionales capacitados	Humano	verificar que la actividad realizada en el establecimiento coincida con la vocación productiva del sector
Permiso de concesión de aguas subterráneas	Administradora general (Líder de sostenibilidad)		Recurso económico y profesionales capacitados	Humano	Verificar dicho permiso con el fin de hacer adecuado de las aguas subterráneas
Diseñar Carteles informativos de ahorro de energía	Administradora general (Líder de sostenibilidad)		Implementación de los carteles e informativos que utilicen el recurso hídrico	Humano	Minimizar el gasto y Consumo de Energía
Implementar bombillos ahorradores	Administradora general (Líder de sostenibilidad)		Verificar la implementación de bombillos ahorradores	Humano	Minimizar el gasto y Consumo de Energía



o luces LED	sostenibilidad)		o luces LED		Consumo de Energía
-------------	-----------------	--	-------------	--	--------------------

Fuente: Elaboración propia con información administrativa de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.

Documentos Relacionados.

Código:	PP 01
Nombre:	Plan de Gestión para la Sostenibilidad
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	PP 03
Nombre:	Programa para el Manejo Integral de Aspectos e Impactos Ambientales
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	PP 04
Nombre:	Programa de Usos Eficiente de Recursos Naturales
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	PP 05
Nombre:	Programa de Uso Eficiente de Insumos
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	PP 06
----------------	-------



Nombre:	Programa Sociocultural
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	RG 11
Nombre:	Registro de Consumo de Agua y Energía
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.

En Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre posee la información de la normatividad legal vigente y demás información comercial en el portafolio de servicios; por tal motivo el establecimiento es consciente la normatividad legal que lo rige y realiza diferentes capacitaciones a los colaboradores del hotel correspondientes al cumplimiento de la norma y se establece un cronograma de capacitaciones para el S.G.S



Tabla 14. Asignación de las funciones de liderazgo en el S.G.S.

	NTS -TS 002		Fecha: 27/03/2018
	ASIGNACIÓN DE LAS FUNCIONES DE LIDERAZGO EN EL S.G.S.		Versión: 001
	RESPONSABLE: Administradora y Auxiliar Administrativa		Código: ACR 02
ACTA No. 001		ASISTENTES. Lorena Ochoa Arias Luisa Fernanda Silva	
FECHA. 27/03/2018		LUGAR. Hotel Campestre Entrepalmas Ecologde.	
HORA. 3:00 pm		DURACIÓN. 1 hora	
Información del Personal.			
Nombre del Colaborador	Cédula	Cargo	Firma
Lorena Ochoa Arias		Administrador General	
Luisa Fernanda Silva		Asistente Administrativo	
Temas a tratar:			
Designar un Líder de Sostenibilidad; el cual adopte principios en NTS –TS 002 con el apoyo de la Auxiliar Administrativa. Crear un comité de evaluación y monitoreo para Plan de Acción para la Sostenibilidad; el cual permitirá la supervisión de los procesos sostenibles dentro el Hotel Campestre Entrepalmas Ecologde. El comité se reunirá cada 3 meses.			
Desarrollo. Se presentará al líder del sistema de gestión de sostenibilidad turística, quien será el responsable de la implementación de la NTS-TS 002; contando con la autoridad y autonomía para el éxito del proceso y la creación del comité de evaluación y monitoreo Plan de Acción para la Sostenibilidad.			
Tarea (s)			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Supervisar las responsabilidades, derechos y deberes de cada cargo en temas de sostenibilidad del Hotel Campestre Entrepalmas. ✓ Verificar la Actualización de la Matriz de Requisitos legales. ✓ Garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos en la Política de Sostenibilidad ✓ Revisar la Matriz de Evaluación de Impactos. ✓ Monitorear el Plan de Acción para la Sostenibilidad. ✓ Monitorear el Programa de Información y Sensibilización. ✓ Verificar la documentación y los Registros. ✓ Revisar la Matriz de Identificación de Potenciales de Emergencias. ✓ Monitorear el Programa de Mejora Continua. ✓ Monitorear el Programa de Flora y Fauna. ✓ Monitorear el Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Agua. ✓ Monitorear el Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Energía. ✓ Monitorear el Programa de Uso y Manejo de Productos Químicos. ✓ Monitorear el Programa de Gestión y Manejo de Residuos. ✓ Verificar los medios de Prevención Atmosférica, Auditiva y Visual. ✓ Monitorear el Programa de Material Impreso. ✓ Monitorear el Programa de Gestión de Emisión de Gases Invernaderos. ✓ Promocionar la Conservación y Uso Sostenible del Patrimonio Cultural. ✓ Implementar la Política de Prevención y Lucha Contra la ESCNNA. ✓ Capacitar a los Colaboradores en la Prevención y Lucha Contra la ESCNNA. ✓ Promocionar el Comercio Local. ✓ Contratar y Apoyar a la Comunidad Local. 			



<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar la Política de Compras sostenibles. ✓ Revisar las Encuestas de Nivel de Satisfacción y el Buzón de sugerencias. 	
Responsable(s)	Fecha(s)
Líder de Sostenibilidad y Auxiliar Administrativa.	
Firma de Gerente o Administrador.	Firma del Líder de Sostenibilidad.

Fuente: Fuente: Elaboración propia con información administrativa de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.

Documentos Relacionados.

Código:	PP 02
Nombre:	Programa de Sensibilización e Información
Ubicación:	Carpeta de Sostenibilidad en Computador de la Recepción

Código:	MM 12
Nombre:	Manual del Cronograma de Capacitaciones
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	ACR 02
Nombre:	Acta de reunión asignación de las funciones de liderazgo en el SGS
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	ACR 07
Nombre:	Acta de Reunión de Sensibilización del Patrimonio Cultural y Patrimonio Natural.



Ubicación:

Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Documentación y Registro Tipos de Documentos.

La estructura documental del sistema de gestión para sostenibilidad (SGS) está compuesta por documentos de carácter interno agrupados en 5 documentos; los cuales poseen códigos identificados por letras según la tipología asignada; estos documentos se encuentran en la siguiente tabla:

IDEM	TIPOS DE DOCUMENTOS	CÓDIGOS
1	ACTAS DE REUNIÓN	A
2	MANUALES Y/O MATRICES	MM
3	POLÍTICA	PL
4	REGISTRO	R
5	PLAN - PROGRAMA	PP
6	CÓDIGOS - COMUNICADOS	CO

PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO (ENCABEZADO, PIE DE PAGINA, CÓDIGO)

Los documentos del sistema de gestión para la sostenibilidad (SGS) tienen un encabezado, el cual está diseñado por un logotipo, título, fecha de modificación, versión y código

Encabezado: Debe de ir en cada una de las páginas del documento

1	2	4
	3	5



Incluye un pie de página el cual está diseñado por enunciados como elaborado por, revisado por, fecha de revisión, aprobado por, fecha de aprobación, con el fin de dar un orden a los diferentes documentos.

Pie de Página (Debe ir en la primera hoja solamente para los documentos).

1	2	4
	3	5

Código:	MM 01
Nombre:	Manual de Elaboración de Documentos
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

DISPONIBILIDAD.

La documentación del S.G.S. se encontrará disponible en el computador de la recepción de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre (Carpeta de Sostenibilidad). Por seguridad la gerencia tendrá una copia de seguridad en una memoria USB.

LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS

En Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre con el fin de llevar un control de los documentos vigentes del S.G.S. creo un Listado Maestro de Documentos, donde se especificará el contenido de cada documento y el responsable. Las revisiones serán sistemáticas y tendrán fecha de aprobación, código y la ubicación.

Documentos Relacionados.

Código:	RG 00
----------------	-------



Nombre:	Listado Maestro de Documentos
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

PREPARACIÓN Y RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS

En Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre está comprometido por el bienestar de sus huéspedes y colaboradores por tal motivo cuenta con un Plan de Emergencias y Desastres. Dando así cumplimiento a la normatividad legal vigente hace el levantamiento de Panorama de Factores de Riesgos con el fin de priorizarlos, y de esta manera minimizarlos, reducirlos, y controlarlos.

Por otra parte, se interesa de mantener ambientes sanos y saludables para sus colaboradores en donde halla intervención permanente de los riesgos de accidentalidad y se puedan controlar las posibles situaciones de emergencia.

Para Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre es importan capacitar a su personal por tal motivo realiza capacitaciones con las entidades competentes como los Bomberos, la Cruz Roja o la Defensa Civil este documento será revisado y ajustado de acuerdo a las necesidades y siempre tendrá presente los tres pilares fundamentales: Brigada de primeros auxilios, Plan de evacuación y Brigadas de incendios.



Tabla 15. Matriz de identificación de potenciales emergencias

	Matriz de Identificación de Potenciales Emergencias.	CODIGO: MM 09
	FECHA DE MODIFICACIÓN 29/06/2018	VERSIÓN. 001

Amenaza	Probabilidad	Consecuencia	Total	Acciones Antes	Acciones Durante	Acciones Después
Sismo	1	1	1	<p>Capacitar al personal interno sobre cómo actuar En caso de sismo.</p> <p>Identificar sitios de mayor daño en caso de sismo.</p> <p>Realizar adaptaciones o cambios para disminuir el impacto en caso de sismo.</p> <p>Definir un punto de encuentro e informarlo.</p> <p>Mantener un kit de sobrevivencia y/o Primeros auxilios.</p>	<p>Mantener la calma.</p> <p>Ubicarse en los sitios seguros.</p> <p>Estar pendiente de los compañeros.</p>	<p>Cortar líneas de servicios.</p> <p>Evacuar la zona.</p> <p>Ubicarse en los sitios de encuentro.</p> <p>Realizar inventario de Personas.</p> <p>Análisis de daños en la infraestructura.</p> <p>Reingreso al trabajo.</p>
Derrame de productos químicos	1	1	1	<p>Inspeccionar frecuentemente los laboratorios y áreas de almacenaje de productos químicos.</p> <p>Ubicar e identificar las sustancias más peligrosas.</p> <p>Conocer el protocolo a seguir en caso de derrames de productos químicos.</p> <p>Utilizar siempre el equipo de protección personal.</p>	<p>Conservar la calma.</p> <p>Quien se encuentre o detecte derrame de alguna sustancia química deberá informar al encargado del área.</p> <p>La persona encargada deberá cotejar la situación e identificará la sustancia para conocer los riesgos asociada a esta.</p>	<p>Si es seguro se deberá remover el recipiente que contiene el producto químico y será trasladado a un área segura y controlada.</p> <p>Evitar en todo momento el contacto directo con la sustancia, utilizando el equipo de protección.</p> <p>Si el derrame es de un producto inflamable retirar todas las fuentes</p>



					Si la sustancia es peligrosa se procederá a evacuar	de combustión cercanas
--	--	--	--	--	---	------------------------

Fuente: Elaboración propia con información administrativa de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.

Documentos Relacionados.

Código:	MM 08
Nombre:	Matriz de Identificación de Potenciales Emergencias.
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	PP 02
Nombre:	Plan de emergencias y Desastres
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	RG 13
Nombre:	Listado de Entrega de Dotación y Suministros
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	RG 14
Nombre:	Listado de Teléfonos de emergencia
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción



MEJORA CONTINUA

Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre está comprometido con el ambiente laboral y el entorno natural por tal motivo se creó un Manual de Procedimiento de Mejora Continua, para garantizar el cumplimiento de las acciones correctivas, preventivas y de mejora. Todo esto encaminado a eliminar las no conformidades de manera definitiva, por eso planteo unas metas a conseguir:

Objetivo: describir las disposiciones y las responsabilidades para adelantar los pasos que enfoquen a Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre hacia el mejoramiento continuo.

Alcance: este documento será utilizado para eliminar las causas de los problemas reales y potenciales identificados, y para la generación de acciones tendientes a la mejora continua.

Responsable: el responsable por la elaboración y mantenimiento de este procedimiento es la gerencia y auxiliar administrativo de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.

Disposiciones: la gerencia (el líder de sostenibilidad) y auxiliar administrativo deben identificar los puntos de mejoramiento en el Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre usando la información derivada de las siguientes fuentes:

Medición de la satisfacción del cliente.	
Revisión reclamos presentados.	
Revisión de las encuestas de satisfacción de clientes.	
Revisión de los resultados de las auditorías internas y externas.	
Datos de indicadores.	
Actualización y revisión de la Matriz de los requisitos legales.	
Actualización y revisión de la Matriz de Impactos.	
Actualización y revisión del Plan de Gestión para la Sostenible.	
Actualización y revisión de Matriz de identificación de potenciales emergencias.	
Control de calidad del servicio.	
Inspecciones de las autoridades.	



Inspecciones de supervisión.	
------------------------------	--

Fuente: Elaboración propia con información administrativa de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.

Una vez identificado un punto de mejoramiento o problema, se debe hacer un análisis de las causas con el fin de eliminarlas.

Una vez identificada la causa, el gerente y líder de sostenibilidad deben proponer las acciones necesarias para erradicarla, así como definir quién es el responsable de la acción, los plazos y los recursos necesarios para implementar la acción.

Una vez implementada la acción, el gerente debe hacerle seguimiento para determinar que las causas desaparecieron y el problema o punto de mejoramiento está resuelto.

Documentos Relacionados.

Código:	MM 10
Nombre:	Manual de Procedimiento de Mejora Continua
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	RG 15
Nombre:	Encuesta de satisfacción del cliente
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

REQUISITOS AMBIENTALES Protección De La Biodiversidad Código Penal Colombiano Prevención Contra El Tráfico Ilícito De Flora Y Fauna

En cumplimiento la **Ley 17 de 1981, Resolución Ministerial No. 1367 de 2000**, “No comercialice ni trafique con especies de fauna y flora silvestre”, el Decreto 1608 De 1978. “Denuncie y prevenga el tráfico ilegal de especies exóticas de fauna y flora”, Ley 599 del 2000 Código Penal Colombiano y la Ley 165 de 1994, el Convenio de las Naciones Unidas sobre Diversidad Biológica, Entrepalmas Ecolodge Hotel



Campestre adopta un código de conducta frente en este tema, por tal motivo Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre le exige a sus colaboradores y clientes prevenir, combatir y denunciar a toda costa el Tráfico Ilícito de Flora y Fauna, por esto la empresa se compromete a:

- Abstenerse de ofrecer o realizar destinos donde se realicen este tipo de comercialización, evitando algún tipo de explotación de especies de Flora y Fauna.
- Realizara una capacitación con las entidades competentes a todo el personal de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre Se le informara a través de unos comunicados a los usuarios, proveedores y trabajadores, que Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre hace parte de la lucha contra el Tráfico ilícito de Flora y Fauna, y tomara medidas de acción correctiva acerca de este tema.
- Se les pide a los visitantes que hagan uso del servicio de los paquetes del portafolio del hotel que no alterar el orden de los destinos que se visitaran.
- Se prohíbe la extracción e introducción de especies de Flora y Fauna.
- Se exigirá que sigan los senderos, caminos o rutas establecidas; para así no alterar los corredores biológicos existentes en el destino a visitar.
- Se exigirá mantener limpio el destino a visitar, no arrojar basuras, ni residuos que alteren el ecosistema o sitio natural que visiten.
- Se les exigirá a los clientes que se abstenga de comprar especies de Flora y Fauna, que denuncien si llegan a saber de alguna entidad ilegal que se dedique al Tráfico Ilícito de Flora y Fauna.
- Abstenerse de dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona acerca de lugares desde donde se coordinen o donde se realice en tipo de al Tráfico Ilícito de Flora y Fauna.

Documentos Relacionados.

Código:	CO 3
Nombre:	Código Penal Colombiano Lucha Contra el Tráfico Ilícito de Flora y Fauna
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	PP 04
----------------	-------



Nombre:	Programa de Usos Eficiente de Recursos Naturales
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

APOYO A PROGRAMAS DE PROTECCIÓN Y USO SOSTENIBLE

Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre está comprometido con el cuidado del ambiente respeta la flora y fauna, las áreas de alta amenaza y riesgo no mitigable, los terrenos aledaños a cuerpos de agua y las fuentes de hídricas. Igualmente adelantará acciones encaminada a mitigar la iluminación externa para no causar alteraciones a la flora y fauna. También respeta los corredores biológicos por tal motivo posee una señalización y limitación de caminos o senderos.

Por otra parte, posee un listado de las especies en peligro de extinción y no aptas para consumo humano, también posee un listado de la flora representativa dentro del establecimiento y promoción el patrimonio natural identificando diferentes especies de aves representativas de la región y asignándoles cada nombre de cada ave a una habitación tematizándola con los colores respectivos.

Documentos Relacionados.

Código:	RG 12
Nombre:	Listado de Flora Representativa del Hotel
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	RG 18
Nombre:	Listado de Especies en Peligro de Extinción
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción



GESTIÓN DEL AGUA

Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre en su compromiso con el cuidado del ambiente; por tal motivo cuenta con Programa de Usos Eficiente de Recursos Naturales en el cual se toma decisiones y acciones para realizar uso racional de agua, se protejan las fuentes hídricas. Se capacitará a todos los colaboradores y se les delegará funciones de sostenibilidad lo cual permita minimizar el consumo de agua. El hotel contará con un programa preventivo de las instalaciones y equipos hidráulicos y sanitarios, posee un sistema de recolección de aguas lluvias para el lavado de pasillos y riego de plantas.

Tabla 16. Programa de usos eficientes de recursos naturales

		PROGRAMA DE USOS EFICIENTE DE RECURSOS NATURALES (AGUA, ENERGÍA, FAUNA Y FLORA)			CODIGO: PP 04	
		FECHA DE MODIFICACIÓN 29/06/2018			VERSIÓN. 001	
ACCIONES	RESPONSABLES	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO	
Diseñar Carteles informativos de ahorro de agua	Líder de Sostenibilidad		Implementación y ubicación de los carteles en puntos estratégicos donde se utilicen el recurso hídrico	Recurso Humano	Minimizar el gasto y Consumo de Recurso Hídrico	
Implementar un sistema de recolección de aguas lluvias	Líder de Sostenibilidad		Verificar la implementación del sistema recolección de aguas lluvias	Recurso Humano	Minimizar el gasto y Consumo de Recurso Hídrico aprovechando las aguas lluvias	
Permiso de concesión de aguas subterráneas	Administradora General (Líder de sostenibilidad) Auxiliar Administrativa		Recurso económico y profesionales capacitados	Recurso Humano	Verificar dicho permiso con el fin de hacer adecuado de las aguas subterráneas	
Implementar botellas de dos litros en los tanques de los sanitarios	Líder de Sostenibilidad		Verificar la implementación de las botellas de dos litros en los tanques de los sanitarios	Recurso Humano	Minimizar el gasto y Consumo de Recurso Hídrico	



Elaborado por: JUAN DAVID RUEDA ARANGO ESTUDIANTE DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE	Reviso: ASESOR	Aprobó: GERENTE
	Fecha: 08 mayo 2018	Fecha: 12 marzo 2018

Fuente: Elaboración propia con información administrativa de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.

Documentos Relacionados.

Código:	PP 04
Nombre:	Programa de Usos Eficiente de Recursos Naturales
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	RG 11
Nombre:	Registro de Consumo de Agua y Energía
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

GESTIÓN DE ENERGÍA

Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre en su compromiso con el cuidado del ambiente; cuenta con Programa de Usos Eficiente de Recursos Naturales en el cual se toma decisiones y acciones para realizar uso racional de energía el cual será implementado por todos los colaboradores y huéspedes. Se realizará un registro mensual del consumo de energía. Se capacitará a todos los colaboradores y se les delegará funciones de sostenibilidad lo cual permita minimizar el consumo de energía. El hotel contará con un programa preventivo de las instalaciones eléctricas, cajas de tacos, sensores de movimiento y los circuitos separados para realizarle su debido mantenimiento.



Tabla 17. Programa de usos eficientes de recursos naturales

		PROGRAMA DE USOS EFICIENTE DE RECURSOS NATURALES (AGUA, ENERGÍA, FAUNA Y FLORA)			CODIGO: PP 04	
		FECHA DE MODIFICACIÓN 29/06/2018			VERSIÓN. 001	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO	
Diseñar Carteles informativos de ahorro de energía	Líder de Sostenibilidad		Implementación de los carteles e estratégicos donde utilicen el recurso	Recurso Humano	Minimizar el gasto y Consumo de Energía	
Diseñar el Formato de Registro del Consumo de Agua y Energía.	Líder de Sostenibilidad		Implementación de Registro del Agua y Energía.	Recurso Humano	Mantener un Control del registro de consumo de energía	
Implementar bombillos ahorradores o luces LED	Líder de Sostenibilidad		Verificar la implementación de bombillos ahorradores o luces LED	Recurso Humano	Minimizar el gasto y Consumo de Energía	
implementar un sistema de sensores en los pasillos y áreas sociales	Líder de Sostenibilidad		Verificar la implementación de sensores en	Recurso Humano	Minimizar el gasto y Consumo de Energía	
Elaborado por: JUAN DAVID RUEDA ARANGO ESTUDIANTE DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE		Reviso: ASESOR		Aprobó: GERENTE		
		Fecha: 08 mayo 2018		Fecha: 12 marzo 2018		



Fuente: Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.



Documentos Relacionados.

Código:	PP 04
Nombre:	Programa de Usos Eficiente de Recursos Naturales
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	RG 11
Nombre:	Registro de Consumo de Agua y Energía
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

USO Y MANEJO DE PRODUCTOS QUÍMICOS.

En Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre se cuenta con un Programa para el Manejo Integral de Aspectos e Impactos Ambientales, el cual posee las diferentes acciones que se realizan con el manejo y cuidado de los productos químicos. Se realizará una capacitación y se les indicará a los colaboradores como emplear las dosis indicadas por el proveedor.

Al seleccionar los productos químicos o de limpieza tendrán prioridad los siguientes productos y/o proveedores:

- Productos de limpieza que tengan tenso-activos biodegradables
- Servicios de fumigación que tenga productos amigables con el medio ambiente.
- Brindar los elementos de protección correspondiente al colaborador que haga uso del algún producto químico
- Contratar solo personal calificado para la recarga de extintores y mantenimiento de la piscina.
- Cualquier producto en aerosol no deberá tener sustancias que agoten la capa de ozono.
- Se contará con hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos, el cual contendrá la siguiente información:
 - ✓ Composición del producto
 - ✓ Instrucciones de manejo del seguro del producto



- ✓ Transporte
- ✓ Almacenamiento
- ✓ Forma de disposición final
- ✓ Manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia.

- La información de las hojas de seguridad será divulgada y estará disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.

Tabla 18. Programa para el manejo integral de aspectos e impactos ambientales

		PROGRAMA DE USOS EFICIENTE DE RECURSOS NATURALES (AGUA, ENERGÍA, FAUNA Y FLORA)			CODIGO: PP 03	
		FECHA DE MODIFICACIÓN 29/06/2018			VERSIÓN. 001	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO	
Realizar un Inventario de los productos Químicos o Peligrosos.	Botellas plásticas, botellas de vidrio y elementos de aseo	Desechos tóxicos pilas y baterías Productos químicos y medicamentos, etc....	Servicio de limpieza	Recurso Humano	Realización por parte del personal esta acción.	
Usar detergentes compuestos desengrasantes	Botellas y bolsas de plásticas.	Desechos tóxicos pilas y baterías Productos químicos y medicamentos, etc...	Servicio de limpieza	Recurso Humano	Acondicionar los servicios con estos productos.	
Usar jabones degradables	Botellas y bolsas de plásticas.	Desechos tóxicos pilas y baterías Productos químicos y medicamentos, etc...	Servicio de limpieza	Recurso Humano	Acondicionar los servicios con estos productos.	

Elaborado por: JUAN DAVID RUEDA ARANGO ESTUDIANTE DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE	Reviso: ASESOR	Aprobó: GERENTE
	Fecha: 08 mayo 2018	Fecha: 12 marzo 2018

Fuente: Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.



Documentos Relacionados.

Código:	PP 03
Nombre:	Programa para el Manejo Integral de Aspectos e Impactos Ambientales
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	MM 13
Nombre:	Manual de Fichas Técnicas de Seguridad de Productos Químicos.
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

GESTIÓN Y MANEJO DE RESIDUOS.

Entrepalmas Ecology Hotel Campestre se encuentra comprometido con el manejo de los residuos sólidos, por lo tanto, se creó un Programa para el Manejo Integral de Aspectos e Impactos Ambientales en el realiza diferentes acciones y actividades de: clasificación, reutilización, disposición correcta de los residuos y el reciclaje se realizar con el apoyo del área de mantenimiento, se manejará un registro de la cantidad y tipo de residuos sólidos que genera el establecimiento.



Tabla 19. Programa para el manejo integral de aspectos e impactos ambientales

		PROGRAMA DE USOS EFICIENTE DE RECURSOS NATURALES (AGUA, ENERGÍA, FAUNA Y FLORA)			CODIGO: PP 03	
		FECHA DE MODIFICACIÓN 29/06/2018			VERSIÓN. 001	
ACCIONES	RESPONSABLE	PLAZO	MEDIOS NECESARIOS	RECURSOS	OBJETIVO	
Adecuar la bodega de desechos para mantener todos los desechos completamente separados y organizados	Papel, cartón, botellas plásticas, entre otros...	Desechos tóxicos pilas y baterías Productos químicos y medicamentos, etc.	Mantenimiento	Recurso Humano	Verificación de esta acción.	
Realizar un programa de reciclaje	Papel, cartón, botellas plásticas, entre otros...	Desechos tóxicos pilas y baterías Productos químicos y medicamentos, etc....	Servicio de limpieza	Recurso Humano	Capacitación al personal sobre el programa.	
Usar jabones degradables	Botellas y bolsas de plásticas.	Desechos tóxicos pilas y baterías Productos químicos y medicamentos, etc....	Servicio de limpieza	Recurso Humano	Acondicionar los servicios con estos productos.	
Elaborado por:		Reviso: ASESOR		Aprobó: GERENTE		
JUAN DAVID RUEDA ARANGO ESTUDIANTE DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO SOSTENIBLE		Fecha: 08 mayo 2018		Fecha: 12 marzo 2018		

Fuente: Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.



Documentos Relacionados.

Código:	PP 03
Nombre:	Programa para el Manejo Integral de Aspectos e Impactos Ambientales
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	RG 17
Nombre:	Formato de Registro de Residuos Solidos
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

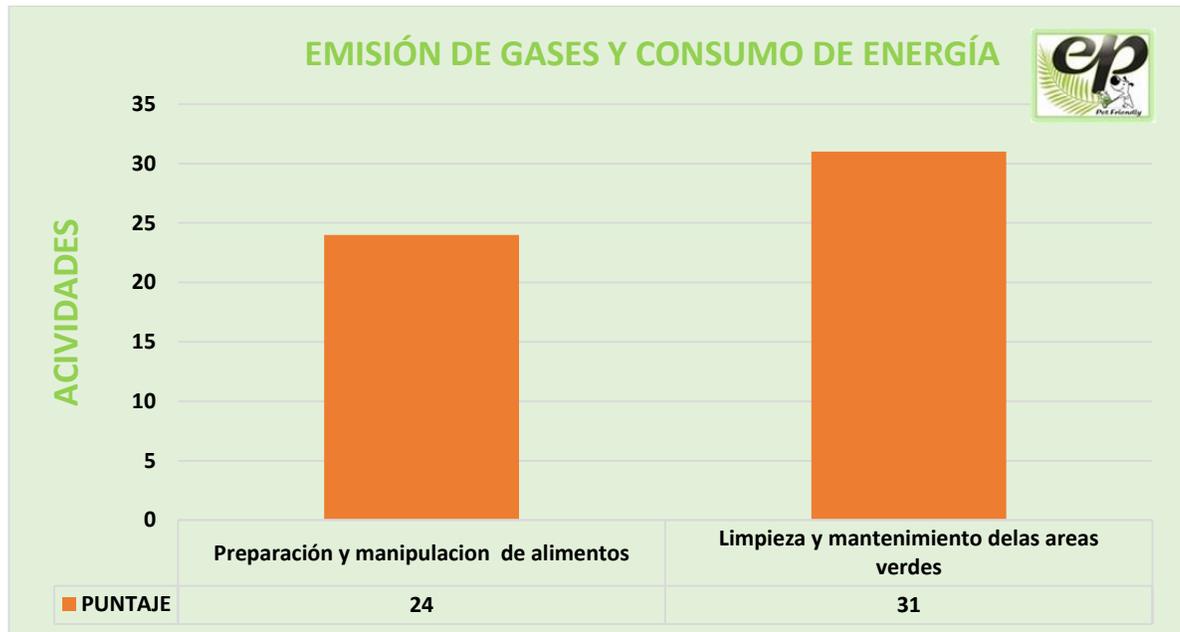
MANEJO DE LA CONTAMINACIÓN, ATMOSFÉRICA, AUDITIVA Y VISUAL

Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre se encuentra comprometido con el cuidado del ambiente. Por tal motivo creo un Programa para el Manejo Integral de Aspectos e Impactos Ambientales y Matriz de Identificación y Evaluación Impactos para identificar los impactos más significativos y adelantar acciones encaminadas a la reducción o eliminación de fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, por lo tanto, como primera medida es un establecimiento que controlar y previene la contaminación, atmosférica, auditiva y visual.

La difusión de dicha información se realiza a los proveedores y huéspedes vía email o por los medios electrónicos, por otra parte, a todos los colaboradores del hotel se les realiza una capacitación de sensibilización sobre el tema.



Ilustración 3. Matriz de Identificación y Evaluación Impactos



Fuente: Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre.

Documentos Relacionados.

Código:	PP 03
Nombre:	Programa para el Manejo Integral de Aspectos e Impactos Ambientales
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	MM 08
Nombre:	Matriz de Identificación y Evaluación Impactos.
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción



MATERIAL IMPRESO

Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre en cumplimiento de su política de sostenibilidad creó un Programa de Uso Eficiente de Insumos en el cual adelantará acciones para la reducción, reutilización, reciclaje del papel o reemplazo por medios magnéticos.

Documentos Relacionados.

Código:	PP 05
Nombre:	Programa de Uso Eficiente de Insumos
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

GESTIÓN DE EMISIÓN DE GASES EFECTO INVERNADERO (GEI)

En Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre posee un Programa para el Manejo Integral de Aspectos e Impactos Ambientales mediante toma acciones y decisiones y trabajar para prevenir el efecto de gases invernadero (GEI) se identificarán las fuentes de emisión que generan GEI, llevando un registro donde se incluye el tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.

Documentos Relacionados.

Código:	PP 03
Nombre:	Programa para el Manejo Integral de Aspectos e Impactos Ambientales
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción



Código:	RG 19
Nombre:	Registro de Actividades de Mantenimiento Gases (GEI)
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	MM 14
Nombre:	Fichas técnicas de los gases
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

GESTIÓN DE EMISIÓN DE SUSTANCIAS AGOTADORAS DE LA CAPA DE OZONO (SAO)

En cumplimiento con la política de sostenibilidad Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre ha decidido crear un Programa para el Manejo Integral de Aspectos e Impactos Ambientales y realizar formato de Registro de las Actividades de Mantenimiento y Gestión de las SAO, donde se llevará registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad refrigerante.

Se garantizará que los sistemas de refrigeración contengan una placa o etiqueta visible, en donde se indica las especificaciones técnicas del fabricante y las características del equipo.

Documentos Relacionados.

Código:	PP 03
Nombre:	Programa para el Manejo Integral de Aspectos e Impactos Ambientales
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción



Código:	MM15
Nombre:	Cronograma de mantenimiento
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	MM16
Nombre:	Hoja de seguridad de los gases
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	RG 20
Nombre:	Registro de Actividades de Mantenimiento y Gestión de las SAO
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción



REQUISITOS SOCIOCULTURALES

Conservación y uso sostenible del patrimonio cultural Código de Conducta Lucha Contra el Tráfico Ilícito Bienes Culturales.

En cumplimiento Ley 397 de 1997, Decreto 833 de 2002, Ley 1185 de 2008, Ley 63 De 1986, ley 1675 de julio de 2013. “No comercialice, ni trafique de manera ilegal con los bienes culturales”, Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre adopta un código de conducta frente en este tema, por tal motivo Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre le exige a sus Colaboradores y huéspedes prevenir, combatir y denunciar a toda costa el **Tráfico Ilícito de Bienes Culturales**, por esto la empresa se compromete a:

- Realizar una capacitación con las entidades competentes a todo el personal del establecimiento
- Se le informara a través de unos comunicados a los huéspedes, proveedores y colaboradores, que en Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre hace parte de la lucha contra el **Tráfico ilícito de Bienes Culturales**, y tomara medidas de acción correctiva acerca de este tema.
- Se les exigirá a los visitantes que hagan uso del servicio de transporte que no se les es permitido alterar el orden de los destinos que se visitaran.
- Se exigirá mantener limpio el destino a visitar, no arrojar basuras, ni residuos que generen impactos negativos en la comunidad.
-

Documentos Relacionados.

Código:	CO 05
Nombre:	Código de Conducta Lucha Contra el Tráfico Ilícito Bienes Culturales
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción



MANEJO Y PREVENCIÓN DE RIESGOS SOCIALES

Código de Conducta de Prevención y Lucha contra la ESCNNA

En cumplimiento del artículo 1º de la Ley 1336 del 2009 y la Resolución 3840 del 2009, Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre adopta este código de conducta, que elaboro el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, por tal motivo Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre les exige a sus colaboradores y clientes prevenir, combatir y denunciar a toda costa la ESCNNA, por esto la empresa se compromete a:

- Abstenerse de ofrecer en los programas de promoción turística y en planes turísticos, expresa o subrepticamente, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
- Abstenerse de dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona acerca de lugares desde donde se coordinen o donde practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- Abstenerse de conducir a los turistas, directamente o a través de terceros a establecimientos o lugares donde se practique la explotación sexual comercial de niños, niñas, así como conducir a éstos a los sitios donde se encuentran hospedados los turistas, incluso si se trata de lugares localizados en altamar, con fines de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
- Abstenerse de facilitar vehículos en rutas turísticas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.
- Impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los hoteles o lugares de alojamiento y hospedaje, bares, negocios similares y demás establecimientos en los que se presten servicios turísticos, con fines de explotación o de abuso sexual.
- Adoptar las medidas tendientes a impedir que el personal vinculado a cualquier título con el establecimiento, ofrezca servicios turísticos que permitan actividad sexual con niños, niñas y adolescentes.
- Proteger a los niños, niñas y adolescentes nacionales o extranjeros de toda forma de explotación y violencia sexual originada por turistas nacionales o extranjeros.
- Denunciar ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás autoridades competentes, los hechos de que hubiere tenido conocimiento por cualquier medio, así como la sospecha de estos, relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y asegurar que al interior del establecimiento existan canales para denunciar ante las autoridades competentes tales hechos.
- Diseñar y divulgar al interior del establecimiento y con sus proveedores de bienes y servicios, una política en la que el prestador establezca medidas



para prevenir y contrarrestar toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo.

- Capacitar a todo el personal vinculado y que vaya vinculando al establecimiento, así como a los proveedores que por la naturaleza de sus actividades tengan contacto con turistas, frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niño y adolescente.
- Informar a sus usuarios sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.
- Fijar en lugar público y visible del establecimiento o establecimientos de comercio el presente Código de Conducta y los demás compromisos que el prestador desee asumir con el fin de proteger a los niños, niñas y adolescentes.

Documentos relacionados.

Código:	RG 13
Nombre:	Registro de huésped
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	CO 01
Nombre:	Código de Conducta Prevención y Lucha Contra ESCNNA
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	PL 02
Nombre:	Política de Prevención y Lucha Contra ESCNNA
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	CO 05
----------------	-------



Nombre:	Carta a Proveedores
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

APOYO A LAS COMUNIDADES

Código de Conducta Lucha Contra la Discriminación y Exclusión de Poblaciones Vulnerables

En cumplimiento de la **Ley 1482 De 2011** “Delitos por racismo, discriminación u orientación sexual pueden generar penas entre 12 y 36 meses de prisión”. **Sentencia T-282/11, Convenio No. 169** sobre pueblos indígenas y tribales, **1989. Auto004/009 “Protección de los derechos fundamentales de personas e indígenas desplazados por el conflicto armado, Declarado en Sentencia T-025/04.** En su última actualización a través de la Ley 1752 de 2015, la cual tiene por objeto sancionar penalmente actos de discriminación por razones de raza, etnia, religión, nacionalidad, ideología política o filosófica, sexo u orientación sexual, discapacidad y demás razones de discriminación. En Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre se adopta un código de conducta frente en este tema, por tal motivo Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre le exige a sus trabajadores y clientes prevenir, combatir y denunciar cualquier tipo de abuso a toda costa en donde se presente una violación de los derechos humanos, por esto la empresa se compromete a:

- Respetar a la diversidad étnica, sus costumbres y sus tradiciones.
- Realizara una capacitación con las entidades competentes a todo el personal de Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre frente a este tema.
- Se le informara a través de unos comunicados a los huéspedes, proveedores y colaboradores, Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre hace parte de la lucha contra la discriminación y exclusión de poblaciones vulnerables, y tomara medidas de acción correctiva acerca de este tema.
- Se les exigirá a los visitantes que hagan uso del servicio de alojamiento que no se les es permitido alterar el orden de los destinos que se visitaran.
- Se exigirá mantener limpio el destino a visitar, no arrojar basuras, ni residuos que alteren a la comunidad local que visiten, evitando así posibles impactos negativos ambientales y sociales.
- Se le exigirá a los huéspedes y colaboradores de tener un buen tratado con las comunidades locales a visitar.



- Se les recomendará a los huéspedes y colaboradores que hagan parte del comercio local, pero con justas retribuciones económicas a los servicios ofrecidos por la comunidad, Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre no aprueba ningún tipo de abuso o explotación, por tal motivo capacitara a sus colaboradores.
- Se promoverá y apoyará la comercialización de cafés especiales y artesanías de la región entres sus huéspedes.
- Se realizará capacitaciones a sus colaboradores para prevenir las prácticas discriminatorias hacia la población vulnerable, a través de habladores se les informará a los huéspedes el compromiso con la no discriminación ni exclusión de la población vulnerable.

Documentos Relacionados

Código:	CO 04
Nombre:	Código de Conducta Lucha Contra la Discriminación y Exclusión de Poblaciones Vulnerables
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	PP 06
Nombre:	Programa de socio cultural
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción



REQUISITOS DE TIPO ECONÓMICO Política de Contratación.

En **Entrepalmas Ecolodge Campestre** se posee una política estricta en temas de contratación y somos conscientes de la importancia tener un personal idóneo y así poder brindar un servicio de calidad; por tal motivo realizamos ciertos procesos antes de contratar a nuestro personal los cual se contempla en los siguientes puntos:

- Deberán poseer el perfil para el cargo en el que se postularon.
- Deberán a ver pasado en proceso de reclutamiento.
- Todos los candidatos deberán realizar la entrevista y a los exámenes laborales; para obtener resultados satisfactorios de acuerdo a las necesidades de cada caso para ser considerados como aptos para una vacante.
- Todos los candidatos deberán realizar un proceso de selección.
- No se podrá realizar ninguna contratación de personal que no haya cumplido con el proceso de selección.
- No se contrata a menores de edad porque nos somos partícipes de la explotación de trabajo infantil.
- Ningún trabajador se verá discriminado por razones de edad, sexo, estado civil, origen racial o étnico, condición social, religioso o convicciones, ideas políticas, orientación sexual, afiliación o no a un sindicato, discapacidad, así como por razón de lengua.
- Nuestros colaboradores deben guardar absoluta discreción con la información confidencial.
- El trabajador no podrá efectuar negociaciones relacionadas con los activos de la empresa en los cuales pueda tener un interés real o potencial.

Firma de la Administradora.



Documentos Relacionados.

Código:	PL 05
Nombre:	Política de Contratación
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

APORTE AL MEJORAMIENTO DE LAS CAPACIDADES DE LAS COMUNIDADES Promoción al Comercio Local

En Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre se promueve y apoya el comercio local como los cafés especiales, productos agrícolas y artesanías alusivas de la región, igualmente, se promoverá entre sus huéspedes la compra de bienes, servicios, artesanías y productos de la región. Se difunde la información de interés y que promueve el comercio local a través de medios virtuales como correos, páginas y entre otros.

Documentos Relacionados.

Código:	CO 06
Nombre:	Carta de Promoción al Comercio Local
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción



COMPRAS

Política de Compras Sostenibles.

En Entrepalmas Ecodge Campestre somos conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible; por tal motivo estamos comprometidos con todas nuestras actividades y promovemos la compra de productos, servicios elaborados y comercializados por las comunidades de la palmilla vereda el jardín y la estrella.

- La presente política tiene como alcance compra de los alimentos, bebidas e insumos de aseo a proveedores locales y externos en caso de que algún producto o servicio no se encuentre en la localidad; por otra se busca comprar productos de buena calidad y ciertas condiciones de compras como:
- Promover el comercio y trabajo local.
- Garantizar la igualdad de oportunidades para todos los proveedores que ofrezcan sus productos y servicios.
- Los productos comprados deben estar debidamente empacados y embalados para prevenir derrames y accidentes en el caso de sustancias químicas.
- Investigar en el mercado para promover la incorporación de productos y/o servicios con especificaciones sostenibles.
- Evaluar la satisfacción de los proveedores
- Comprar a proveedores que estén bien constituidos y se encuentren comprometidos con el cuidado del ambiente y posean ciertos estándares de calidad y sellos ambientales.
- Comprar productos biodegradables.

Firma de la Administradora



Documentos relacionados.

Código:	PL 04
Nombre:	Política de Compras Sostenibles
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	MM 11
Nombre:	Manual de Análisis de Impactos de Compras
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En concordancia con el Manual de Procedimiento de Mejora Continua, se plantea medir el grado de satisfacción de sus huéspedes a través de encuestas virtuales e instalar un buzón de PQRS con el fin de adelantar acciones de mejora.

Documentos Relacionados.

Código:	RG 16
Nombre:	Registro de Encuesta de Satisfacción de Cliente
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción

Código:	MM 10
Nombre:	Manual de Procedimiento de Mejora Continua
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción



Código:	PP 08
Nombre:	Programa de Satisfacción del Cliente.
Ubicación:	Carpeta de sostenibilidad en computador de la recepción



OTROS REQUERIMIENTOS DE TIPO LEGAL

Política de Confidencialidad y Protección de Datos Personales

De acuerdo con lo establecido en la **Ley Estatutaria 1581 de 2012** “Protección de Datos Personales y en virtud las disposiciones dictadas por esta ley en **Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre** estamos totalmente comprometidos con su información personal, por tal motivo adoptamos esta ley dentro del establecimiento generando una política que proteja y vele por la seguridad de la información brindada; por lo tanto, desarrollamos las siguientes actividades de prevención:

- Garantizar al titular en todo tiempo, el pleno ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos personales en los términos de la presente ley.
- Actualizar la información reportada por los responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Adoptar un manual interno de políticas, procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley, en especial para la atención de consultas y reclamos por parte de los titulares.
- Abstenerse de circular la información que este siendo controvertida por el titular cuyo bloqueo haya sido ordenado por la superintendencia de industria y comercio.
- Permite el acceso a la información únicamente a personas que puedan tener acceso a ella.
- Informar a la superintendencia de industria y comercio cuando se presente violación a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los titulares.
- Cumplir la instrucciones y requerimientos que imparta la superintendencia de industria y comercio.

Firma de la Administradora.



Documentos Relacionados.

Código:	PL 03
Nombre:	Política de Confidencialidad y Protección de Datos Personales
Ubicación:	Carpeta de Sostenibilidad en Computador de la Recepción



RECOMENDACIONES.

- Para conseguir una implementación exitosa se recomienda la supervisión del plan de gestión para la sostenibilidad el cual está compuesto de diferentes documentos como programas, manuales, matrices, políticas y códigos.
- Establecer un cronograma de revisión para cada documento con el apoyo del líder de sostenibilidad.
- Articular los documentos de sostenibilidad con temas administrativos y el sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo.
- Verificar y poseer los permisos ambientales exigidos por las entidades ambientales
- Realizar las capacitaciones propuestas por el sistema de gestión para la sostenibilidad a todo el personal del establecimiento.
- Verificar que las políticas y códigos de conducta se cumplan.
- Difundir por todos los medios necesarios la política de sostenibilidad.
- Realizar un mantenimiento a toda la infraestructura hotelera.



CONCLUSIONES

- En síntesis, Entrepalmas Ecolodge Hotel Campestre es un establecimiento que ofrece unos servicios de calidad y confort.
- Es gratificante ver el proceso de crecimiento que ha tenido el hotel frente a los temas de sostenibilidad y protección de la biodiversidad, sin embargo, debe de ser constante en sus debidos procesos de supervisión en los diferentes programas y documentos planteados por la norma.
- Es un sitio que tiene un gran potencial sin embargo posee algunas falencias que se deben de mejorar, sin embargo, todo hace parte de un proceso y un esfuerzo colectivo.



ANEXOS.

En este punto del documento se evidencian los siguientes:

- Anexo 1.** [MM 02 Manual de funciones generales](#)
- Anexo 2.** [MM 06 Matriz Requisitos Legales Hotel Campestre Ecolodge](#)
- Anexo 3.** [MM 08 Matriz de Identificación y Evaluación Impactos](#)
- Anexo 4.** [MM 09 Matriz de Identificación de Potenciales Emergencias](#)
- Anexo 5.** [PP 02 Programa de Sensibilización e Información](#)
- Anexo 6.** [PP 03 Programa para el Manejo Integral de Aspectos e Impactos Ambientales](#)
- Anexo 7.** [PP 04 Programa de Usos Eficiente de Recursos Naturales](#)
- Anexo 8.** [PP 05 Programa de Uso Eficiente de Insumos](#)
- Anexo 9.** [PP 06 Programa Sociocultural](#)
- Anexo 10.** [PP 07 Programa Económico](#)
- Anexo 11.** [PP 08 Programa de Satisfacción del Cliente](#)
- Anexo 12.** [PP 09 Programa de Seguridad](#)
- Anexo 13.** [RG 01 Lista de Chequeo de Requisitos Legales](#)
- Anexo 14.** [RG 11 Registro de Consumo de Agua y Energía](#)



BIBLIOGRAFÍA

- AENOR. (2011). *aenorchile.com*. Obtenido de <http://www.aenorchile.com/%C2%BFqu%C3%A9-es-certificaci%C3%B3n.aspx>
- Buitrago, F. P. (2015). *repository.javeriana.edu.co*. Obtenido de <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/17961/OrtizUrquijoVictorHugo2015.pdf?sequence=1>
- Carreto, J. (2009). *planeacion-estrategica.blogspot.com*. Obtenido de [planeacion-estrategica.blogspot.com](http://planeacion-estrategica.blogspot.com/2008/07/qu-es-estrategia.html): <http://planeacion-estrategica.blogspot.com/2008/07/qu-es-estrategia.html>
- Definiciones. (2010). *definicion.de/documentacion/*. Obtenido de <https://definicion.de/documentacion/>
- Española, D. d. (2016). *es.thefreedictionary.com*. Obtenido de <https://es.thefreedictionary.com/implementaci%C3%B3n>
- INCONTEC. (10 de 07 de 2006). *minambiente.gov.co*. Obtenido de http://www.minambiente.gov.co/images/normativa/Otros/NTC/2006/NTSTS_002_2006.pdf
- Marx, K. (1878). *definicion.mx/?s=Infraestructura*. Obtenido de definicion.mx/?s=Infraestructura: <https://definicion.mx/infraestructura/>
- MEDIOAMBIENTAL, C. I. (Marzo de 2017). *consultoresdesistemasdegestion.es*. Obtenido de <https://www.consultoresdesistemasdegestion.es/sistemas-de-gestion/>
- Nechar, M. C. (2011). *scielo.org.ar/pdf/eypt/v20n3/v20n3a10.pdf*. Obtenido de [scielo.org.ar/pdf/eypt/v20n3/v20n3a10.pdf](http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v20n3/v20n3a10.pdf): <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v20n3/v20n3a10.pdf>
- Responsabilidad, S. (1 de Agosto de 2018). *significados.com/responsabilidad-social*. Obtenido de [significados.com/responsabilidad-social](https://www.significados.com/responsabilidad-social/): <https://www.significados.com/responsabilidad-social/>
- Rivera, S. R. (08 de Mayo de 2009). <http://estudiosdelturismo.blogspot.com.co/>. Obtenido de <http://estudiosdelturismo.blogspot.com.co/>: <http://estudiosdelturismo.blogspot.com.co/2009/05/conceptos-de-patrimonio-atractivo.html>
- Sectur. (2002). <http://www.eumed.net/>. Obtenido de <http://www.eumed.net/>: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2015/1433/potencial-turistico.htm>



significado. (1 de Enero de 2014). *www.significados.com/igualdad-social*. Obtenido de *www.significados.com/igualdad-social*:
<https://www.significados.com/igualdad-social/%5d/>

Social, I. (01 de Enero de 2014). *www.significados.com/igualdad-socia*. Obtenido de *www.significados.com/igualdad-socia*:
<https://www.significados.com/igualdad-social/%5d/>

Sostenibilidad, C. T. (10 de 07 de 2006). *minambiente.gov.co*. Obtenido de *minambiente.gov.co*:
http://www.minambiente.gov.co/images/normativa/Otros/NTC/2006/NTSTS_002_2006.pdf

Superestructura. (28 de Diciembre de 2015). *Definición MX*. Obtenido de Definición MX: <https://definicion.mx/?s=Superestructura>

Ucha, F. (31 de Noviembre de 2008). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/general/accesibilidad.php>

UNESCO. (2005). *unesdoc.unesco.org*. Obtenido de *unesdoc.unesco.org*:
<http://unesdoc.unesco.org>