



**SISTEMA DE LA GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD DE COCONÍ
HOTEL CAMPESTRE CENTRO DE CONVENCIONES Y EVENTOS DEL EJE
CAFETERO**

OLGA CRISTINA VERA NIETO

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PERIRA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA
2019**

**SISTEMA DE LA GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD DE
COCONÍ HOTEL CAMPESTRE CENTRO DE CONVENCIONES Y
EVENTOS DEL EJE CAFETERO**

OLGA CRISTINA VERA NIETO

**Tesis de grado optar por el título de
Profesional en Administración del Turismo Sostenible**

Asesora: VANNESA CASTAÑO BAÑOL

MSc Gerencia De Operaciones

Especialista en Gerencia de Proyectos

Administradora Ambiental

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
ADMINISTRACIÓN DEL TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA**

2019

Nota de Aceptación

_____ **Jurado**

_____ **Jurado**

_____ **Jurado**

Dedicatoria y Agradecimiento

Gracias a Dios por la oportunidad de la vida, gracias infinitas a la Docente Vanessa Castaño Bañol, por el apoyo para la construcción de este proyecto, gracias a la Universidad Tecnológica de Pereira y a la Escuela de Turismo Sostenible por acogerme como su aprendiz.

A Yamileth Saldarriaga, José Noé Amaya Cárdenas y a todos los colaboradores del Hotel Coconí, por sus aportes y conocimientos para el desarrollo de este trabajo de grado y por abrirme las puertas en este lugar para aplicar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación como Administradora de Turismo Sostenible.

ÍNDICE

	Pág.
1. Resumen	1
2. INTRODUCCIÓN	3
3. Definición Del Problema	4
4. Formulación.....	8
5. Metodología	9
5.2 MUESTRA.....	11
6. Justificación	12
7. Objetivos	14
8. Marco Referencial	15
9. Marco Geográfico.....	36
10. Resultados	37
11. Diagnóstico Coconí Hotel Campestre	40
12. Diagrama De Flujos De La Operación Del Hotel	43
13. Gestión Documental.....	57
14. Sistema De Gestión Para La Sostenibilidad	67
15. Programas Para La Sostenibilidad.	76

16. Programa De Uso Adecuado De Productos Químicos.....	77
17. Monitoreo Y Seguimiento	82
18. Mejora Continua	85
19. Información Y Sensibilización.....	87
20. Cualificación De Las Capacidades Organizacionales.....	88
21. Definición De Calidad.....	91
22. Desarrollo De Alianzas.....	99
22.1 RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	99
23. Control De La Gestión.....	103
24. Descripción Modelos De Gestión De Calidad	106
25. Modelo De Control De Calidad Total (Cct)	111
26. Modelo De Gestión De Calidad Total	120
27. Selección De Estrategias A Implementar	130
28. Análisis Alineación Estratégica De La Organización.....	135
29. Elaboración Del Plan De Acción	141
30. Aprobación Del Plan Por Parte De La Dirección	144
31. Actividades Del Plan De Acción.....	146

32. Conclusiones.....	150
33. Recomendaciones.....	152
Anexos.....	153

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1. Planta turística - Coconí Hotel Campestre	39
Ilustración 2. Estructura organizacional - Coconí Hotel Campestre	41
Ilustración 3. Mapa de Procesos Coconí Hotel Campestre.....	42
Ilustración 4. Diagrama de flujo – Operación Turística Coconí Hotel Campestre.	45
Ilustración 5. Rangos y límites aceptables.....	74
Ilustración 6. Resultados Impactos sobre la sostenibilidad.....	75
Ilustración 7. Despliegue de la política, objetivos y evidencias.....	78
Ilustración 8. Política de Sostenibilidad Coconí Hotel Campestre	88
Ilustración 9. Taller comunitario - Coconí Hotel Campestre	90
Ilustración 10. Conceptos de calidad.....	93
Ilustración 11. generaciones de la gestión de la calidad	97
Ilustración 12. Variables en la prestación del servicio	100
Ilustración 13. Modelo de gestión de calidad evolutivo	101
Ilustración 14. Interacciones en la prestación del servicio.....	102
Ilustración 15. Proceso de evaluación del sistema de control de gestión ...	105
Ilustración 16. Enfoques de Gestión de la Calidad: principios, prácticas y técnicas	106
Ilustración 17. Enfoque de control estadístico de la calidad	108

Ilustración 18. Herramientas para el control estadístico.....	110
Ilustración 19. Enfoque de aseguramiento de la calidad o CCT	111
Ilustración 20. Esfuerzo para la mejora en los enfoques de prevención y detección	113
Ilustración 21. Cuadro de mando integral.....	116
Ilustración 22. Barreras para implementar la estrategia	117
Ilustración 23. Calidad total como satisfacción de expectativas de los grupos de interés	122
Ilustración 24. Principios, prácticas y técnicas en el enfoque GCT	126
Ilustración 25. El ciclo PDCA ajustado por ISIKAWA	127
Ilustración 26. El ciclo PDCA y las herramientas de mejora	128
Ilustración 27. Análisis comparativo entre los diferentes modelos	131
Ilustración 28. Modelo general basado en el ciclo de Deming.....	132
Ilustración 29. Estratos del entorno de una empresa.....	136
Ilustración 30. Propuesta lista de verificación	138
Ilustración 31. Plantilla plan de acción	143

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Área De Influencia De Coconí Hotel Campestre Centro de Convenciones y Eventos	56
Tabla 2. Validación a través de auditoría del cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002	48
Tabla 3. detalles de la no conformidad.	50
Tabla 4. Listado maestro de documentos y registros	60
Tabla 5. Rango de importancia y de significancia del impacto	74
Tabla 6. Objetivos e indicadores de gestión	79
Tabla 7. Formato consumo de agua mensual	84

ANEXOS

	Pág.
Anexo A – Requisitos Legales y Evaluación de la sostenibilidad.....	173
Anexo B – Despliegue de Objetivos de la sostenibilidad	174
Anexo C – Programa de Información y sensibilización	175
Anexo D – Carta de Compromiso Coconí Hotel Campestre.....	180
Anexo F – Acta de Reunión de Apertura y Cierre de Auditoría para Validación de Cumplimiento de no conformidades.....	182
Anexo G – Política de Sostenibilidad de Coconí Hotel Campestre	184
Anexo H – Divulgación de la protección de especies de fauna y flora.	185
Anexo I – Aspectos sobre la sostenibilidad de proveedores y contratistas.....	186
Anexo J – Divulgación de la protección de especies de fauna y flora.....	187
Anexo K – Encuesta de Calidad y Satisfacción de Coconí	189
Anexo L – Encuesta de sostenibilidad de Coconí	193
Anexo M – Programa de Información de Coconí Hotel ¡Error! Marcador no definido.	
Anexo N – procedimiento de mejora continua	195
Anexo O – Formato de Solicitud de acción de Mejora	197
Anexo P – Autoridades y responsabilidades para el cumplimiento de la NTS-TS	198

Anexo Q – Despliegue de Objetivos y metas de sostenibilidad.	197
Anexo R – Identificación de aspectos ambientales y matriz.....	197

1. RESUMEN

El presente trabajo de investigación formativa tiene como propósito evidenciar los resultados alcanzados durante el proceso de acompañamiento al establecimiento turístico Coconí Hotel Campestre, en la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH). Requisitos de Sostenibilidad, en el marco del proyecto de certificación adelantado por el Viceministerio de Comercio, Industria y Turismo a la organización, objeto de estudio del presente ejercicio académico.

Para lograr este propósito, se evalúan los criterios de sostenibilidad establecidos por la Norma Técnica Sectorial Colombiana, con el fin de determinar el estado de implementación por parte de la empresa turística, identificándose los compromisos legales en el sector.

Así mismo, se determinan los procesos administrativos, y los colaboradores involucrados, cuya autoridad y responsabilidad son necesarias para llevar a término la certificación del alojamiento.

Teniendo la norma un carácter evidentemente ambiental, de igual manera, se establecen los aspectos e impactos ambientales, con la premisa de lograr una operación que conserve la naturaleza, salvaguarde la cultura y dinamice la economía local, de tal manera, que se presenten programas para la mitigación, corrección y compensación de los impactos identificados, formulando estrategias para alcanzar eficiencia en términos de calidad turística.

De esta manera, se formula una gestión documental que permite iniciar con seguimiento e implementación de la normatividad, destacándose la implementación de programas para medir los impactos sobre la sostenibilidad, avances en la normatividad y seguimiento a las metas e indicadores propuestos.

Para ello, el trabajo desarrollado, suministra herramientas, que sirvan para el control, monitoreo y mejoramiento continuo, con el objetivo, de aportar un modelo administrativo para que la organización mantenga el Sistema de Gestión, asegure su conformidad y evidencie los impactos y competitividad de la organización en términos de calidad turística.

2. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta que en la actualidad no se identifica un modelo detallado para la implementación, control y seguimiento de las Normas Técnicas Sectoriales; en especial la relacionada con el asunto de este trabajo, la NTS TS 002; con el fin de apoyar a los empresarios del sector turístico, donde puedan utilizar esta herramienta para la implementación y mantenimiento de ésta en sus organizaciones.

En la teoría se identifican diferentes modelos de control y seguimiento; sin embargo, en este trabajo se realiza un análisis de los que se consideran más representativos, así como de otras herramientas que permiten fortalecer el seguimiento de la calidad en cualquier tipo de organización; luego se realiza una comparación entre dichos modelos y finalmente se plantea un modelo que combine las mejores prácticas de los modelos y herramientas identificados en este trabajo.

Esto permitirá que las organizaciones puedan contar con una herramienta para que la implementación y en especial su mantenimiento no sea un factor crítico de éxito que pueda afectar la sostenibilidad de la organización.

3. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

3.1 Planteamiento. El turismo colombiano ha tenido un aumento importante durante la última década, de tal manera, que este sector de la economía colombiana es actualmente el segundo generador de divisas, aportando de forma importante al empleo y al crecimiento del Producto Interno Bruto Nacional.

Tan solo en el año 2017, según datos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia¹, el arribo de turistas nacionales e internacionales superaron los 6.5 millones de viajeros, con un aporte a la economía de US 5.788 millones a la balanza de pagos del país de 655 millones de dólares, el sector disfruta de un buen momento.

Ilustración 1. Estadísticas Turismo Año 2017



Fuente: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo²

¹ COMERCIO, Ministerio Industria y Turismo de Colombia. Datos Estadísticos. Bogotá: 2018.

² Ibídem. 2018

Esta demanda creciente de actividades turísticas tanto de locales como de extranjeros ha formulado la necesidad al Estado colombiano, de implementar las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible, con el propósito de obtener un crecimiento que atienda a la conservación de la naturaleza, en uno de los países más biodiversos por kilómetro cuadrado en el mundo, salvaguardando la cultura y la dinamización de las economías locales. Esta apuesta ha dejado como resultado la certificación de 2.510 empresas turísticas, 2.298 de manera tradicional y 212 de manera virtual, según datos del portal de calidad turística de Colombia³.

La industria del turismo ha crecido rápidamente en el mundo convirtiéndose en ingreso para muchos países. “Sin embargo, al igual que otras formas de desarrollo, el turismo también puede ser fuente de problemas como la pérdida del patrimonio cultural, dislocación social, degradación ecológica y la dependencia económica”⁴. Siendo conscientes de los conceptos anteriores, el Gobierno Nacional le está apostando al Turismo Sostenible, que no es más que desarrollar una conciencia crítica de las formas de optimar el bienestar de los ciudadanos y resguardar el patrimonio natural y cultural; logrando así un desarrollo humano sostenible y la calidad ambiental.

La Unidad Sectorial de Normalización en Sostenibilidad Turística se creó con el objetivo establecer los requisitos para establecimientos prestadores de servicio de alojamiento o y destinados, hospedaje, buscando así crear una cultura

³ COMERCIO, Ministerio de Colombia. La Calidad Turística Factor clave para la competitividad del turismo colombiano. <https://www.certificacioncalidadturistica.com/>. 2019

⁴ ECOTICIAS, Periódico Verde. La ‘Estrategia de Turismo Sostenible’ debe preservar la biodiversidad o no hay futuro que valga. <https://www.ecoticias.com/sostenibilidad/198873/turismo-sostenible-biodiversidad>. 2019

perfeccionista en la atención al cliente y servicio turístico, todo lo anterior se refleja en el Certificado de Calidad Turística, el cual tiene como fin promocionar y reconocer la calidad de la prestación de los servicios turísticos, redundando esto en el crecimiento y fortalecimiento de esta industria.

De esta manera, el Gobierno Nacional ha propendido por la certificación de organizaciones turísticas, con previa postulación, desempeñan los requisitos necesarios para recibir la auditoria en el cumplimiento de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible, convirtiéndose en una opción de fácil acceso para las empresas, que encuentran una posibilidad de evidenciar su compromiso con el medio ambiente, y a su vez, hacerse más competitivas en el sector, a través de la implementación de procesos de calidad.

Coconí Hotel Campestre es un alojamiento rural ubicado en el municipio de La Virginia, Departamento de Risaralda, que se ha hecho acreedor del acompañamiento para la certificación del Viceministerio de Turismo de Colombia por medio del programa: “Apoyo a la Certificación y Auditoria de Seguimiento en las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible para 600 prestadores de servicios turísticos”, convocatoria realizada a través del portal de calidad turística de Colombia en el primer trimestre de 2018, cuya postulación fue aceptada el 24 de Julio del mismo año. En aras de alcanzar la certificación, la organización se ve abocada al mejoramiento en todos sus procesos, como evidenciar a través de herramientas administrativas y gestión documental, el trabajo realizado en la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) Requisitos de Sostenibilidad.

De esta manera, se requiere diagnosticar el estado del arte de la empresa turística en la implementación de la norma, los procesos operacionales y la gestión del Hotel,

con el fin de proponer herramientas metodológicas y administrativas que sirvan para el cumplimiento de la normatividad, y de esta manera, obtener la certificación anhelada.

4. FORMULACIÓN

El alojamiento rural Coconí Hotel Campestre se propone implementar procesos operacionales y administrativos necesarios para garantizar la aplicación de criterios de sostenibilidad turística propuestos en la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) requisitos de sostenibilidad; cuyo propósito fundamental, es evidenciar el trabajo desarrollado por las organizaciones, en orden de la conservación ambiental de los destinos, la salvaguardia de la cultura, la justicia social en los territorios y la dinamización de las economías locales.

Para lograr el propósito de la certificación de calidad turística, el presente trabajo de investigación desarrolla el SGS para Coconí Hotel Campestre de una manera eficiente, basado en la identificación de procesos, el cumplimiento de la normatividad legal, la caracterización de aspectos e impactos ambientales y la ejecución de programas basados en indicadores, para el continuo progreso en el ámbito del turismo sostenible.

5. METODOLOGÍA

Se aborda un diseño metodológico en tres momentos: Diagnóstico, análisis y programación. De acuerdo con lo anterior, se traza el siguiente diseño metodológico.

Tabla.1 Fases del desarrollo de la metodología

<u>Fase</u>	Objetivo	Actividades
<u>Diagnóstico</u>	Diagnosticar el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 002 de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, en el Hotel Coconí Hotel Campestre.	Identificación del cumplimiento de requisitos de la NTS TS 002 Presentación de hallazgos resultados de auditoría con no conformidades
<u>Diagnóstico</u> <u>Análisis</u>	Determinar las herramientas e instrumentos necesarios para la gestión y documentación de los procesos de sostenibilidad de Coconí Hotel Campestre, de cara al cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 002 de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje en el Hotel Coconí Hotel Campestre	Identificación de los aspectos e impactos ambientales generados por el establecimiento Coconí Hotel Campestre Diseño de programas para la gestión de la sostenibilidad

<p><u>Análisis</u></p>	<p>Documentar los procesos de sostenibilidad de Coconí Hotel Campestre para el cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 002 – Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje.</p>	<p>Proposición de un sistema de gestión documental para Coconí Hotel Campestre con un Registro Único de documentos</p>
<p><u>Programación</u></p>	<p>Proponer un modelo administrativo para seguimiento, control y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad del Hotel, que asegure su conformidad; así como, la valoración de sus impactos en la competitividad de este.</p>	<p>Elaboración de un plan de trabajo que responda a los retos administrativos de Coconí Hotel Campestre</p>

Fuente: Elaboración propia

Fase Conceptual: que investiga el contexto normativo, de política pública e instrumentos técnicos para la implementación de un SGS

Fase Diagnóstica: con base en auditorías internas y externas se identifica el nivel de cumplimiento respecto a los requisitos establecidos por la norma. En igual sentido, se establece una línea base a partir de la identificación de aspectos e impactos ambientales.

Fase Propositiva: se estructura el SGS, su direccionamiento estratégicos y procedimientos.

Al respecto, el presente trabajo de grado avanza en la propuesta de un modelo administrativo que garantice la sostenibilidad del SGS.

5.1 Población o Universo. Alojamientos turísticos por certificarse en la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002 Establecimiento de Alojamiento y Hospedaje (EAH) Coconí Hotel Campestre en el marco del proyecto de certificación del mismo.

5.2 Muestra. El alojamiento rural Coconí Hotel Campestre ubicado en el municipio de La Virginia – Risaralda.

Tipo de investigación y de estudio: Investigación formativa conducente a título de Profesional en Administración del Turismo Sostenible

- delimitación del estudio,
- delimitación temática: turismo Sostenible,
- delimitación temporal: 6 meses,
- instrumentos para la recolección de información,
- miscelánea,
- actas de trabajo,
- talleres,
- entrevistas a actores.

6. JUSTIFICACIÓN

Se puede ver como en “Colombia es un país con un crecimiento sostenido en Turismo. Las estadísticas del gobierno nacional, en cabeza del Viceministerio de Comercio, Industria y Turismo reflejan este buen momento del sector. En el año 2017 el país llegó a la cifra récord de 4.192.742”⁵ extranjeros llegando al país en busca de diferentes actividades, cifra que representa un crecimiento del 24.69% con respecto al año inmediatamente anterior.

Por lo tanto, el turismo local presenta un dinamismo importante, con 4.414.285 número de vehículos registrados por pago de peaje y más de 6.531.443 personas movilizándose por medio de terminales de transporte (terrestre y aeropuertos) el país ha visto un importante incremento en la movilidad interna y especialmente en el turismo vacacional y de ocio”⁶.

Por otra parte, el éxito del proceso de paz colombiano ha permitido una mayor confianza por parte de los extranjeros, lo que ha traído consigo, un aumento considerable en el turismo receptivo. Gran parte de estos viajes, se dan con motivo de conocer los increíbles paisajes y biodiversidad del territorio colombiano, lugares antes no accesibles, por causa del conflicto armado colombiano.

⁵ TOBÓN, José Alejandro. Turismo, Conflicto Armado Y Paz En Colombia: Apostándole Al Futuro. Universidad Externado de Colombia. Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. Turismo y Sociedad. file:///E:/Descargas/2194-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7491-1-10-20101028.pdf. 2010

⁶ BERMÚDEZ, Jhon Enrique. Acompañamiento Para El Diseño De Un Producto De Turismo De Naturaleza En El Nodo De Reservas Naturales De La Sociedad Civil Afiliadas A Resnatur En El Eje Cafetero. 2016. Universidad Tecnológica de Pereira.
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/6894/3384791B516.pdf?sequence=1>

Este crecimiento inesperado demanda la toma de decisiones inmediatas, con el propósito de consolidar una industria turística, que obedezca a la vocación de los territorios, a la salvaguardia de la cultura y a la conservación de la biodiversidad presente en los destinos. Por tanto, el gobierno nacional ha apostado por un sector que acoja los Criterios Globales de Turismo Sostenible, a través de las Normas Técnicas Sectoriales de Sostenibilidad Turística. De esta manera, el Estado colombiano ha realizado convocatorias anuales para la certificación gratuita de empresas turísticas, que, efectuando un concurso de méritos, pueden obtener acompañamiento para alcanzar el certificado de calidad turística.

Coconí Hotel Campestre es un alojamiento rural que ha sido beneficiado con el proyecto de certificación en sostenibilidad turística del Viceministerio de Turismo de Colombia. Para alcanzar éste objetivo, el trabajo a continuación, expone los retos, herramientas e instrumentos necesarios, para construir una propuesta de turismo sostenible en Coconí Hotel Campestre, ajustada a los lineamientos de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) y que responda al reto de la certificación de calidad turística emitida por el gobierno nacional, de manera que impacte de forma positiva al territorio y contribuya a éste de manera integral.

7. OBJETIVOS

7.1 Objetivo general del proyecto

- Estructurar el sistema de gestión para la sostenibilidad del Hotel Campestre Coconí, bajo la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 002 de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje y, su estrategia de seguimiento, control y mejoramiento continuo.

7.2 Objetivo general del proyecto

- Diagnosticar el cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 002 de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, en el Hotel Coconí Hotel Campestre.
- Determinar las herramientas e instrumentos necesarios para la gestión y documentación de los procesos de sostenibilidad de Coconí Hotel Campestre, de cara al cumplimiento de los requisitos de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 002 de Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje en el Hotel Coconí Hotel Campestre
- Documentar los procesos de sostenibilidad de Coconí Hotel Campestre para el cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS TS 002 – Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje.
- Proponer un modelo administrativo para seguimiento, control y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad del Hotel, que asegure su conformidad; así como, la valoración de sus impactos en la competitividad de este.

8. MARCO REFERENCIAL

8.1 Marco Conceptual

8.1.1 Desarrollo Sostenible.

Según La Organización de las Naciones Unidas para la Educación⁷, “el origen del concepto de desarrollo sostenible está asociado a la preocupación creciente existente en la comunidad internacional en las últimas décadas del siglo XX al considerar el vínculo existente entre el desarrollo económico y social y sus efectos más o menos inmediatos sobre el medio natural”⁸.

Esta preocupación tuvo su máxima expresión en el año de 1983, año en el que se formó la Comisión de Desarrollo y Medio Ambiente, por parte de académicos y personalidades a nivel político e intelectual que representaban en su momento diferentes intereses a nivel internacional. Para dirigir esta comisión, se designó al primer ministro de Noruega, la señora Gró Harlem Brundtland, para dar respuesta a las siguientes inquietudes internacionales:

- analizar los temas vinculados al desarrollo y el medio ambiente y formular propuestas al respecto,
- proponer nuevas formas de cooperación internacional capaces de influir en los temas de desarrollo y medio ambiente para alcanzar los objetivos propuestos.

⁷ UNESCO. Organización de las Naciones Unidas para la Educación. 2013.

⁸ GÓMEZ, Carlos Gutiérrez. “Desarrollo Sostenible: Origen Del Término Y Rasgos Principales”. El Desarrollo Sostenible: Conceptos Básicos, Alcance Y Criterios Para Su Evaluación (Ed). p. 91. <http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Havana/pdf/Cap3.pdf>

Promover niveles de comprensión y compromiso con estos objetivos por parte de individuos, organizaciones, empresas, institutos y gobiernos⁹.

De esta forma, en el año 1987 salió a la luz el informe “Nuestro Futuro en Común”, conocido también como “Informe Brundtland”¹⁰, este define un imperativo ético de base, como: Satisfacer la necesidad de las poblaciones del hoy sin complicar las posibilidades de las poblaciones del futuro de ser sostenibles frente al turismo.

Por consiguiente, y en aras de cambiar el formato del modelo de desarrollo y para lograr materializar los lineamientos éticos explícitos por el informe de Brundtland, se han acogido diferentes iniciativas a nivel mundial, entre las que se destacan, la Agenda 21, Los Objetivos del Milenio y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, políticas que ha contribuido a la toma de decisiones a nivel mundial, para frenar la crisis ambiental creciente.

En el año 2000, 20 años después que se presentara el Informe Brundtland, se presenta el Cuarto Informe Perspectivas del Medio Ambiente Mundial, conocido también como GEO-4¹¹, que fue diseñado con el propósito de crear sinergias entre ciencia y política. Este informe destaca el papel fundamental del medio ambiente en el desarrollo y bienestar de los seres humanos.

⁹ TACURI, Guadalupe, RODRÍGUEZ, Juan Rubén & PAUCAR, Rossmery. Comercio informal y los componentes determinantes para la formalización de los comerciantes de la “Asociación de Comerciantes Feria del Altiplano” del distrito de Wanchaq, Cusco periodo 2016. Universidad Andina de Cusco. <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/1884>. 2018.

¹⁰ NACIONES UNIDAS. Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf. 1987.

¹¹ NACIONES UNIDAS. GEO-4 Global. GEO-4 medio ambiente para el desarrollo. Perspectivas del Medio Ambiente Mundial. <https://www.terra.org/categorias/libros/geo-4-perspectivas-del-medio-ambiente>. 2007

De igual manera Leopoldo Mármora¹², realizando un análisis de “Nuestro futuro en común” señala: “que el concepto de desarrollo sostenible o sustentable tiene una alta dosis de utopía, como tal en términos prácticos es complejo y pretender aplicarlo requiere un gran esfuerzo científico y tecnológico”, también plantea la necesidad de preguntarse: “¿están los países, en especial los tercermundistas, armados del personal y las técnicas para enfrentar los problemas de sostenibilidad de muchos de sus recursos y de algunos procesos de agudo deterioro ambiental? ¿Se podrán canalizar recursos propios y de los países industrializados para que las poblaciones pobres, los 800 millones de indigentes, puedan llevar a cabo los planes de desarrollo y sostenibilidad sugeridos?”¹³.

8.1.2 Turismo Sostenible

La OMT define el concepto de turismo sostenible como: “El desarrollo sostenible del turismo es aquel que atiende a las necesidades de los turistas actuales y de las regiones receptoras, y al mismo tiempo protege y fomenta las oportunidades para el futuro. Este desarrollo se concibe como una vía hacia la gestión de todos los recursos de forma que puedan satisfacerse las necesidades económicas, sociales y estéticas, respetando al mismo tiempo la integridad cultural, los procesos ecológicos esenciales, la diversidad biológica y los sistemas que sostienen la vida”¹⁴.

¹² MÁRMORA, Leopoldo. La ecología en las relaciones Norte-sur: el debate sobre el desarrollo sustentable. <http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/256/2/RCE2.pdf>. 1992.

¹³ Ibídem. 1992.

¹⁴ HÉNAFF, Mathieu Le. **México: Turismo rural bajo “Techos de México”**. <http://planveintiuno.blogspot.com/search?q=H%C3%A9naff>. 2012

De igual forma, es importante considerar, que, las buenas normas para el desarrollo sostenible del turismo y las pericias de gestión sostenible son adaptables a otras formas de turismo, inclusive el turismo de gran magnitud y diferentes segmentos turísticos. La sostenibilidad del turismo ambiental se debe también a una homeostasis entre los económico, socio-cultural y turístico.

Dicho lo anterior y tomando a la OMT como referente, a continuación, se hacen explícitos algunos lineamientos a tenerse en cuenta en la planificación del turismo sostenible:

- dar un uso óptimo a los recursos ambientales que son un elemento fundamental del desarrollo turístico, manteniendo los procesos ecológicos esenciales y ayudando a conservar los recursos naturales y la diversidad biológica,
- respetar la autenticidad sociocultural de las comunidades anfitrionas, conservar sus activos culturales arquitectónicos y vivos y sus valores tradicionales, y contribuir al entendimiento y a la tolerancia interculturales,
- asegurar unas actividades económicas viables a largo plazo, que reporten a todos los agentes unos beneficios socioeconómicos bien distribuidos, entre los que se cuenten oportunidades de empleo estable y de obtención de ingresos y servicios sociales para las comunidades anfitrionas, y que contribuyan a la reducción de la pobreza¹⁵.

Según la OMT, el Turismo Sostenible configura, además, una nueva ética del turismo, que conduce a múltiples beneficios para los actores en los territorios, entre los que se destacan:

¹⁵ NACIONES UNIDAS. Organismo Mundial del Turismo. Desarrollo Sostenible. <https://www.unwto.org/index.php/es/development-sustainable>. 2005.

Facilita la comprensión de los impactos que genera el turismo en el medio natural, cultural y humano:

- asegura un adecuado equilibrio entre beneficios y costos,
- genera empleo local de manera directa en el sector servicios,
- estimula la rentabilidad de las industrias domésticas locales,
- genera entrada de divisas en el país e inversiones en la economía local,
- diversifica la economía local, particularmente en áreas rurales donde el empleo agrario puede ser esporádico e insuficiente.
- procura el entendimiento y la toma de decisiones entre todos los colectivos sociales para su coexistencia con otros recursos,
- incorpora una planificación que asegura un desarrollo turístico adecuado a la capacidad de carga del ecosistema.

Estimula la mejora de los transportes locales, las comunicaciones y las infraestructuras básicas.

Oferta actividades que pueden ser disfrutadas tanto por la comunidad local como por los turistas.

Ayuda a la preservación del patrimonio histórico y cultural.

Anima, por una parte, a la recuperación de usos agrarios en tierras marginales y, por otra, favorece el mantenimiento de la vegetación natural en grandes áreas.

Mejora la autoestima de la población local y la revalorización de su entorno y sus características culturales. Ofrece oportunidad para una mayor comunicación y entendimiento entre personas de distintas procedencias.

Demuestra la importancia de los recursos naturales y culturales para el bienestar económico y social de la comunidad local, y como esta puede ayudar a preservarlos; controla y valora los impactos provocados por el turismo, desarrolla métodos fiables de responsabilidad ambiental y contrarresta los efectos negativos¹⁶. (Pérez, 2017)

Certificaciones de Sostenibilidad Turística a Nivel Mundial.

Según Center for Ecotourism and Sustainable Development¹⁷, se certifica a quienes cumplen con unos estándares que garantizan en buen desarrollo de la industria turística, esto lo explica en su libro: una guía simple para la certificación del turismo sostenible y el ecoturismo; estos aspectos son: (a) la calidad, de toda la industria turística, (b) la sostenibilidad, también de todos los sectores y (c) el ecoturismo, del turismo sostenible que se desarrolla en ecosistemas naturales, protegidos o frágiles, que pueden incluir comunidades indígenas y que se ajusta a la definición anterior¹⁸.

Existen diversos beneficios que ofrece una certificación en turismo sostenible a una empresa turística, entre los que se destacan:

Ayudan a mejorar los procesos operacionales y administrativos de una organización turística, la certificación contribuye a disminuir los costos inherentes al gasto

¹⁶ PÉREZ, Brian Arturo Pazos. Tesis Desarrollo Turístico Sostenible En La Localidad De En La Localidad De Mollepata. Universidad Andina Del Cusco. Cusco. 2017.

¹⁷ HONEY, Martha. Una Guía Simple Para La Certificación Del Turismo Sostenible Y Ecoturismo. https://www.responsibletravel.org/docs/Manual_No_1.pdf. 2002.

¹⁸ *Ibidem*. 2006.

energético, de agua, combustibles fósiles, entre otros, facilita el acceso a acompañamiento técnico y a la adquisición de recursos para la implementación de tecnologías limpias, finalmente, la certificación puede ayudar a la empresa turística a hacerse más competitiva, brindando credibilidad y una mejor percepción de la marca.

Para el caso de los gobiernos, las certificaciones en turismo sostenible tienen los siguientes beneficios:

- ayudan a los gobiernos a proteger sus destinos y diferentes nichos de mercado,
- la certificación eleva los estándares de la industria en las áreas de salud, seguridad, ambiente y calidad del producto turístico,
- ayuda a disminuir los costos de la conservación natural,
- ayuda a mitigar la pobreza y el trabajo por la justicia social en los territorios.

El Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC) establece el estándar de sostenibilidad mundial, conocidos como los Criterios GSTC. Los Criterios Globales de Turismo Sostenible están compuestos por dos ramas: “Criterios GSTC dirigido a políticas públicas y administradores de destinos turísticos, y los Criterios GSTC dirigidos a hoteles y operantes turísticos”. Ambos Criterios disponen de lineamientos que garantizan la conservación de los recursos naturales y culturales, como una herramienta para la mitigación de la pobreza¹⁹.

¹⁹ Global Sustainable Tourism Council. <https://www.gstcouncil.org/acerca-del-gstc/?lang=es>. 2018

Los Criterios GSTC son la base de los requerimientos del GSTC como Organismo de Acreditación global para Certificación de hoteles / alojamientos, operadores turísticos y destinos que cuentan con políticas y prácticas sostenibles. El GSTC no certifica directamente algún producto o servicio; pero acredita a los que sí lo hacen.

A continuación, se exponen la totalidad de los criterios comunes para las certificaciones a nivel mundial. Son innumerables los sellos y certificaciones en sostenibilidad que hacen uso de los Criterios Globales de Turismo Sostenible. Dada la importancia de estos lineamientos éticos para la industria, a continuación, se destacan algunos de los más importantes en el sector:

- Actively Green,
- Biosphere Responsible Tourism (ITR),
- Biosphere Tourism is a standard by the Responsible Tourism Institute (RTI),
- Development Goals (SDG) of the United Nations and the indications of the Paris Agreement against Climate Change,
- Certification for Sustainable Tourism (CST) for hotels,
- The Certification for Sustainable Tourism Program - CST - is a product of the Costa Rican Tourism Board (ICT),
- EarthCheck Company Standard,
- Chile Sistema de Distinción en Turismo Sustentable (SERNATUR),
- EarthCheck Evaluate Standard,
- Eco-Certification Malta,
- Ecotourism Australia's ecotourism standard & advanced ecotourism standard,
- Ecotourism Ireland Certification Programme,
- Ecotourism Kenya Eco-rating Certification Scheme,

- European Ecotourism Labeling Standard (EETLS),
- Fair Trade Tourism (FTT),
- Foundation for Environmental Education's Green Key,
- Global Ecosphere Retreats (GER),
- GREAT Green Deal Certification Program,
- Green Globe,
- Green Growth 2050,
- Green Key Eco-Rating Program,
- Green Star Hotel Certificate,
- Green Tourism Active,
- GSTC Criteria,
- Hostelling International's Quality and Sustainability Standard,
- Japan Environmentally Sustainable Accommodations International Standard (ESAIS),
- Korean Ecotourism Standard for Accommodations and Tours,
- Rainforest Alliance standard for tourism operations,
- Seychelles Sustainable Tourism Label (SSTL),
- Sustainable Tourism Eco-Certification Program (STEP),
- TOFTigers Initiative's Pug mark Eco Certification,
- TourCert Standard for Tour Operators,
- Travelife Standard for Hotels & Accommodations,
- Travelife Standard for Tour Operators & Travel Agent,

Estas son algunas de las Certificaciones de Sostenibilidad Turística en Colombia. Si bien los sellos y certificaciones en sostenibilidad que cumplen con los Criterios Mundiales de Turismo Sostenible son abundantes, es de importancia mencionar que las certificaciones son iniciativas privadas que responden a intereses diversos

de las organizaciones y motivadas -en la mayoría de los casos- por un mayor crecimiento en el mercado y el posicionamiento de marca.

A pesar de ello, Colombia ha avanzado en una política pública y en sus planes sectoriales de turismo, hacia la obligatoriedad de la implementación de la Norma Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible, siendo uno de los primeros países en el mundo en visionar un sector completamente enfocado en la materia.

A continuación, se enumeran las normas exigidas por el Estado colombiano en términos de sostenibilidad turística:

NTS – TS 001-1. Destinos turísticos - área turística. Requisitos de sostenibilidad.

NTS – TS 001-2. Playas turísticas. Requisitos de sostenibilidad, ii actualización 2015.

NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (eah). Requisitos de sostenibilidad 2014.

NTS – TS 004. Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de sostenibilidad 2008.

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

NTS - TS 006-1. Sistema de gestión para la sostenibilidad. Organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones, 2012.

NTS - TS 006-2. Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad, 2012.

NTS - TS 007. Empresas comercializadoras de esquemas de tiempo compartido y multipropiedad. Requisitos de sostenibilidad.

NTS – TS 003. Agencias de viajes. Requisitos de sostenibilidad.

Es importante mencionar, que, para avanzar en el proceso de implementación por parte de las empresas turísticas, el gobierno colombiano ha realizado desde el año 2016, convocatorias para la certificación gratuita en las normas técnicas, extendiendo el proceso a más de 2 mil organizaciones, que han encontrado en esta iniciativa, la oportunidad para cualificarse en turismo sostenible y obtener el certificado de calidad de turística. De esta manera, Colombia es un país de avanzada en turismo sostenible, ya que no solamente ha construido una política pública robusta y de obligatorio cumplimiento, pero ha brindado las herramientas necesarias a las organizaciones, para alcanzar la meta de la certificación.

– Sistemas de calidad ISO.

“Tomando como referencia la conceptualización de la ISO 9.001:2015, Calidad es la facultad de un conjunto de características inherentes de un producto, sistema o proceso para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas.”. De igual manera, Voehl²⁰ asevera que la calidad es definida por el conjunto de características que un producto puede satisfacer las necesidades del cliente”.

²⁰ VOEHL. Norma Técnica Ntc-Iso colombiana 9000. Instituto colombiano de normas técnicas y Certificación ICONTEC. 1994.

Según el portal de la Organización Internacional de Normalización²¹, las ISO, proponen un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales referentes a la calidad para ayudar a las organizaciones a hacer realidad sus objetivos.

Es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio. Su objetivo es incrementar la consciencia de la organización sobre sus tareas y su compromiso para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y sus partes interesadas y lograr la satisfacción con sus productos y servicios.

La adopción de un sistema de gestión de la calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible²².

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.

²¹ ISO 21902. Nueva norma internacional de turismo accesible para todos. <https://www.isotools.org/2017/07/31/iso-21902-norma-internacional-turismo/>. 2017.

²² ICONTEC. Turismo y Gastronomía. <https://www.icontec.org/turismo-y-gastronomia/>. 2015.

Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.

La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados²³.

Según Chávez²⁴, para implementar un sistema de gestión de calidad, existen 8 principios internacionalmente reconocidos, los cuales se reflejan en buenas prácticas administrativas. Estos son:

- enfoque al cliente,
- liderazgo,
- involucramiento de personal,
- enfoque basado en procesos,
- enfoque de sistema para la gerencia,
- mejora continua,
- enfoque para la toma de decisiones,
- relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor,
- enfoque basado en procesos.

El ciclo Planificar, Hacer, Verificar, Actuar (PHVA) permite a una organización asegurarse de que sus procesos cuenten con recursos y se gestionen adecuadamente, y que las oportunidades de mejora se determinen y se actúe en consecuencia²⁵.

²³ *Ibíd.* 2015.

²⁴ MEJÍA, Agustín. Sistemas De Gestión De La Calidad: Referentes Clave Para Su Discusión Académica. Grupo De Investigación en gestión de la Calidad, Escuela de Ingeniería Industrial, Facultad de Ingeniería, Universidad de Carabobo. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/IngenieriaY Sociedad/a12n1/art06.pdf>. 2017

²⁵ *Ibíd.* 2015.

El pensamiento basado en riesgos permite a una organización determinar los factores que podrían causar que sus procesos y su sistema de gestión de la calidad se desvíen de los resultados planificados, para poner en marcha controles preventivos para minimizar los efectos negativos y maximizar el uso de las oportunidades a medida que surjan²⁶.

Según Jaramillo²⁷ “el modelo P.H.V.A ayuda de manera efectiva a adoptar y monitorear los procesos en ajustar y administrar en una empresa, siempre y cuando se constituya en un proceso sin fin, es decir, que se planee, se tome una acción, se verifique si los resultados eran los esperados y se actué sobre dichos resultados para volver a iniciar el proceso”.

Para lograr los presupuestos enumerados con antelación. La organización debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional.

– Labor de la organización

Identificar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización. (Ficha de procesos con los parámetros de frecuencia de medición, responsabilidades en la toma de esas medidas, objetivos a conseguir, valores no tolerables, entre otros).

²⁶ Ibídem. 2015.

²⁷ Ibídem, 2015

- Determinar la secuencia e interacción de estos procesos,
- determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces.
- asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos,
- identificar aspectos e impactos ambientales en turismo,
- realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos,
- implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos. La organización debe gestionar estos procesos de acuerdo con los requisitos de esta norma internacional²⁸.

De igual manera, es recomendable, disponer de un Manual de Calidad (para el caso de las empresas turísticas un Manual de Sostenibilidad), ya que éste permite auditar de forma eficiente el sistema de gestión de la organización y entender mejor la implementación del sistema de Gestión de Calidad.

Por otra parte, los registros deben establecerse y mantenerse para proporcionar evidencias de la conformidad de los requisitos, así como de la operación eficaz del sistema al interior de la empresa turística. Los registros deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables. Debe establecerse un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el

²⁸ FORETUR. Junta de Andalucía.
<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26796.pdf> 2012

almacenamiento, la protección, la recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros²⁹.

Adicionalmente, La dirección, debería buscar continuamente mejorar la eficacia de los procesos de la organización, y no esperar a que suceda algún tipo de problema para actuar ante él. Estas acciones de mejora pueden detectar deficiencias en procesos, en el Sistema de Gestión de la Calidad o en la organización.

La organización debe tomar acciones para eliminar las causas de no conformidades con objeto de prevenir que vuelva a ocurrir. Las acciones correctivas deben ser apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas...³⁰.

También es relevante, que la organización turística entienda cómo cada uno de estos procesos, impacta en el producto turístico final y asegurar que los controles a aplicar permitan obtener un producto que satisfaga los requisitos especificados. En muchas organizaciones el control es ejercido a través de pedidos internos, planos, programas de producción, hojas de ruta, especificaciones de servicio, directrices de presentación del servicio, instrucciones de trabajo, entre otros.

Cuando la calidad de los productos depende del estado del equipo, la organización necesitará establecer disposiciones para el mantenimiento del equipo y en su caso para asegurar la capacidad del equipo y del proceso. El equipo debe ser adecuado

²⁹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS (ICONTEC). 4.2 Requisitos De La Documentación. ISO 9001. Sistemas De Gestión De La Calidad. Requisitos. Noviembre de 2008. p. 4

³⁰ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS (ICONTEC). 8.5 Mejora. ISO 9001. Sistemas De Gestión De La Calidad. Requisitos. Noviembre de 2008. p. 17

a la finalidad prevista y debe controlarse que cumple con las condiciones exigibles en el proceso³¹.

Finalmente, todos estos elementos deben retroalimentarse con procesos de comunicación fluidos al interior de la organización, que permitan, el tránsito eficiente de información, en orden de la satisfacción del cliente con el producto turístico.

8.1.3 Identificación de aspectos e impactos ambientales en turismo

Según Espinoza³², el objetivo de evaluar el impacto ambiental es ser preventivos frente a posibles situaciones que lleven al deterioro del medio ambiente, estableciendo las medidas preventivas para mitigar los impactos derivados de la acción humana y proteger el medio ambiente³³. Según el autor, es un proceso informado y objetivo de decisiones concatenadas y participativas que permiten establecer medidas para llevar a cabo acciones sin daños ambientales.

Para Guillermo Espinoza³⁴ en su artículo Fundamentos de Evaluación de Impacto Ambiental se deben considerar algunos elementos para la evaluación de impactos ambientales. Estos son:

- Decidir tempranamente si es necesaria una evaluación de impacto ambiental,

³¹ *Ibíd.* 2012.

³² ESPINOZA, Guillermo. Fundamentos de Evaluación de Impacto Ambiental. Banco Interamericano De Desarrollo - BID Centro De Estudios Para El Desarrollo – Ced. <http://www.ingenieroambiental.com/4014/fundamentos.pdf>. 2001.

³³ *Ibíd.* 2001.

³⁴ *Ibíd.* 2001.

- analizar sólo las acciones que tengan impactos significativos sobre el ambiente
- incorporar anticipadamente criterios para decidir impactos significativos, tales como,
 - incidir en la calidad del aire y del agua,
 - afectar adversamente los recursos naturales y ecológicos protegidos,
 - crear impactos indeseables tales como deterioro del paisaje, generación de ruido y otros,
- causar descargas de materias tóxicas o peligrosas o generar desechos,
- causar efectos acumulativos adversos,
- causar impactos socioculturales adversos,
- causar controversia pública significativa,
- definir con claridad el ámbito de acción de la EIA, considerando,
 - participación amplia,
 - determinación de puntos a tratarse,
 - eliminación de puntos insignificantes,
 - asignación de requisitos para preparación y calificación de estudios,
 - identificación del propósito y alternativas de la acción,
 - identificación de otras decisiones ambientales asociadas.

De igual manera, se identifican tres pasos claves para la Evaluación de Impacto Ambiental y el manejo de ellos (EIA). A saberse los siguientes:

Cobertura y alcance, o evaluación preliminar para definir la pertinencia, cobertura y nivel de profundidad de una EIA.

Plan de manejo ambiental, incluyendo la mitigación y compensación, donde se elaboran las medidas para prevenir, reducir o compensar los impactos ambientales y revertir el daño ambiental. El plan de manejo tiene como propósito buscar las mejores formas para ejecutar las acciones de manera que los impactos negativos sean eliminados o minimizados y sus beneficios se vean aumentados.

Al mismo tiempo tiene por objeto asegurar que la comunidad no pague costos mayores a los necesarios. La aplicación exitosa surge de medidas tomadas de forma correcta y en el tiempo preciso. Para ello, normalmente se requiere de un plan escrito y diseñado especialmente para tales fines³⁵.

De esta manera, la evaluación de impactos ambientales es importante para todo sector económico y humano, donde se desempeñen actividades que puedan tener afectación sobre el ambiente. Siendo el turismo uno de los sectores que más repercusiones puede tener sobre los territorios, la EIA se hace no solamente necesaria, pero una necesidad en Colombia.

Específicamente en el caso de las Normas Técnicas Sectoriales de Turismo Sostenible, se evidencia la obligatoriedad de identificar los impactos ambientales que la actividad causa sobre los destinos donde se realizan las actividades turísticas, así como en toda la operación administrativa. De esta manera, la matriz de impactos ambientales, con la priorización de programas de manejo ambiental, son parte fundamental en la implementación de la norma.

³⁵ *Ibíd.* 2001.

8.1.4 Buenas Prácticas Ambientales para Alojamientos

Las Buenas Prácticas Ambientales (BPA), son acciones de aplicación voluntaria que buscan garantizar que una organización -cualquiera de que se trate- genere el menor impacto ambiental posible durante su vida útil, promoviendo fuertemente la toma de conciencia sobre la necesidad de efectuar un uso racional de los recursos y servicios ambientales y la de modificar ciertos hábitos de conducta tanto individuales como colectivos.

Todo lo anterior lleva a una mejora en la calidad del producto y/o servicio ofrecido, la imagen organizacional y las relaciones con la comunidad, a la vez que logra un desempeño más eficiente (disminución de costos de operación y control) y se constituye como un elemento diferenciador.

Entre los aspectos ambientales significativos a trabajar se incluyen la generación de residuos sólidos, el consumo de agua potable, el empleo de energía, la producción de efluentes líquidos y emisiones gaseosas (incluyendo ruidos y olores) y la utilización de sustancias químicas peligrosas.

En cuanto a sus características principales, se puede mencionar que las BPA³⁶.

Son procesos dinámicos, basados en el enfoque de mejora continua.

Están sostenidas por el apoyo de todo el personal de la organización -incluyendo las autoridades-, por eso es importante que toda la plantilla esté concientizada,

³⁶ Red de Turismo Responsable. <https://www.biospheretourism.com/es/blog/22-ejemplos-de-turismo-sostenible-para-entender-el-turismo-sostenible/22015>.

capacitada, motivada y participe activamente de las iniciativas, a fin de alcanzar su implementación exitosa.

- Tienen que formar parte de la operatoria cotidiana de dicha organización, para que se perciban como algo natural y no como algo impuesto,
- deben contar con indicadores que permitan conocer sus avances,
- según las prioridades de la organización, se puede concebir la implementación de BPA en tres niveles de complejidad³⁷.

–
Corto plazo: Acciones de fácil ejecución, con costos muy bajos o nulos.

Mediano plazo: Acciones que requieren de un poco más de tiempo e inversión, la cual se recupera rápidamente. Largo plazo: Acciones que necesitan de una planificación más exhaustiva antes de su puesta en marcha, junto con una inversión mayor que las anteriores, amortizable en un lapso superior.

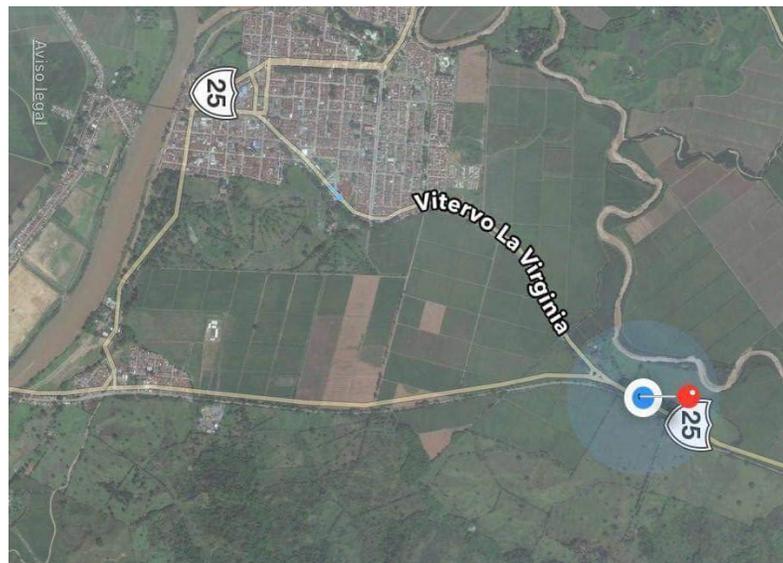
³⁷ Cámara Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Santiago de Compostela.
<http://www.camaracompostela.com/index.asp?ind=4D0E0&p=26>. 2006

9. MARCO GEOGRÁFICO

Coconí Hotel Campestre, Centro de Convenciones y eventos, está ubicado en la Virginia R/d, Vereda Mina Rica, sector la Y. A 899 msnm y con una temperatura promedio de 28°C, el área de influencia del hotel está en una zona con vocación agrícola y ganadera, siendo el cultivo de la caña de azúcar y de la piña los de mayor relevancia y extensión.

En lo referente a lo biofísico, el alojamiento está ubicado en un territorio con pequeños reductos de bosque seco tropical, hoy casi extintos por causa de la actividad humana en la región. De igual manera, estando sobre la vía de acceso a otros municipios del departamento de Risaralda, el alojamiento se encuentra muy cerca a áreas de conservación de carácter nacional y regional, como el Parque Nacional Natural Tatamá y el Distrito de Manejo Especial El Guásimo.

Imagen 2. Mapa Ubicación Coconí Hotel Campestre



Fuente: Google Maps (2019)

10. RESULTADOS

De acuerdo con estos elementos y la exploración inicial realizada en la auditoría de cumplimiento de la Norma NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad, se realiza la verificación del cumplimiento legal, la implementación de programas para la gestión adecuada de los recursos y el monitoreo para la mejora continua al interior de la organización, de esta manera se cuenta con un insumo importante para tener un diagnóstico del cumplimiento actual de la norma por parte de COCONI Hotel Campestre.

La tabla a continuación resume la información geográfica del alojamiento rural.

Tabla 1. Área De Influencia De Coconí Hotel Campestre Centro de Convenciones y Eventos

Características	Tipo De Superficie	Detalle
Características ecológicas	Superficie terrestre	Coconí se encuentra a 400 metros de la quebrada Mina Rica y a 1000 metros del Ecoparque Humedal, muy cerca del perímetro Urbano (Estadio Matadero)
		La zona es puerta de entrada a diversas áreas protegidas, incluyendo el Parque Nacional Natural, área protegida de carácter nacional, destacada por su gran cantidad de endemismos.
	Relieve	Montañoso
	Agua, aire, suelo, fauna, flora	Esta cerca dos de los valles más fértiles de la geografía colombiana, como son los valles de los ríos Cauca y Risaralda, garantía de suelos productivos, aptos para extensos cultivos, como lo son de caña de azúcar, favoreciendo ampliamente la producción de materia prima para el Ingenio Risaralda, que se constituye en la más grande agroindustria de la región e importante generadora de empleo para la población de la Virginia.
Características sociales	Usos actuales del sitio	Zona agrícola y ganadera.
	Organizaciones comunitarias	Junta de acción comunal de la Virginia
	Organizaciones	Juntas del acueducto vereda

Fuente: Elaboración propia

ILUSTRACIÓN 1. PLANTA TURÍSTICA - COCONÍ HOTEL CAMPESTRE



Fuente: José Noel Amaya Cárdenas (2019)

11. DIAGNÓSTICO COCONÍ HOTEL CAMPESTRE

Coconí Hotel Campestre es un alojamiento rural ubicado en el municipio de la Virginia, a tan solo 40 minutos del centro de la ciudad de Pereira. Con unas excelentes condiciones de accesibilidad y un clima templado, es el lugar adecuado para realizar actividades al aire libre y recreación.

La planta turística en un primer momento fue usada como Centro de Convenciones para la realización de diversos eventos sociales, empresariales y familiares. Poco a poco, se fue ajustando su oferta de servicios adecuándose un bloque para alojamiento y construyendo otro totalmente dispuesto para tal propósito.

A continuación, se describen las características y servicios del hotel:

- parqueadero,
- fuente de agua,
- lobby de recepción,
- zona de Internet,
- zona de recepción,
- oficina de administración,
- cocina,
- almacén para alimentos,
- restaurante,
- baño hombres,
- baño mujeres,
- lavandería,
- lobby (Baño Privado),
- 12 habitaciones con acomodación para 30 personas.

11.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL E IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

En primera instancia, y teniendo en cuenta las Normas Internacionales ISO, es necesario para el ejercicio, identificar la estructura organizacional y los procesos, que en definitiva serán los susceptibles de mejora continua y materia de trabajo en el ámbito de la gestión turística sostenible. La gráfica a continuación expone la estructura de Coconí Hotel Campestre (siendo esta modesta y de pocos procesos, debido al tamaño del alojamiento rural).

ILUSTRACIÓN 2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL - COCONÍ HOTEL CAMPESTRE



Fuente: Elaboración propia

11.2 DIAGRAMA DE FLUJOS DE LA OPERACIÓN DEL HOTEL

En la revisión de la documentación que tiene actualmente vigente el Hotel COCONI, se observa que no cuenta con un flujo de actividades ni mapa de procesos que permita tener claridad por parte de los trabajadores del hotel al momento de prestar sus servicios.

A continuación, se formula el mapa de procesos de la organización, haciéndose explícitos los procesos estratégicos (vinculados al sistema de gestión), los operacionales (mercadeo y ventas, alojamiento, alimentos y bebida) y de soporte (Financiera, administración y mantenimiento).

ILUSTRACIÓN 3. MAPA DE PROCESOS ADAPTADO A COCONÍ HOTEL CAMPESTRE.



Fuente: Hotel de Escuela de Formación Sena³⁸

³⁸ Grupo Tecnólogo Administración Hotelera, Centro de Servicios Empresariales y turísticos. Sena Bucaramanga. 2009.

12. DIAGRAMA DE FLUJOS DE LA OPERACIÓN DEL HOTEL

En la revisión de la documentación que tiene actualmente vigente el Hotel COCONI, se observa que no cuenta con un flujo de actividades ni mapa de procesos que permita tener claridad por parte de los trabajadores del hotel al momento de prestar sus servicios.

Por lo anterior, se propone un modelo básico para este tipo de hoteles con el propósito de entender la operación de este, a continuación, se expone el siguiente diagrama de flujos con las actividades que representan los momentos de verdad del cliente, los servicios del personal del hotel y las acciones de calidad necesarias para lograr una experiencia positiva de servicio.

En el hotel no se observa la documentación asociada a la identificación de aspectos e impactos ambientales; por lo tanto, desde el proyecto se inicia un proceso de identificación y documentación de dichos temas. Habiendo realizado la descripción de los servicios y características del alojamiento rural, es muy importante para el presente ejercicio, destacar el tamaño y alcance de los impactos de Coconí Hotel Campestre en términos de sostenibilidad turística. En contraste, no puede ser igual el impacto de un complejo hotelero de 400 habitaciones, al de un alojamiento rural con 12 habitaciones y capacidad instalada para 30 personas.

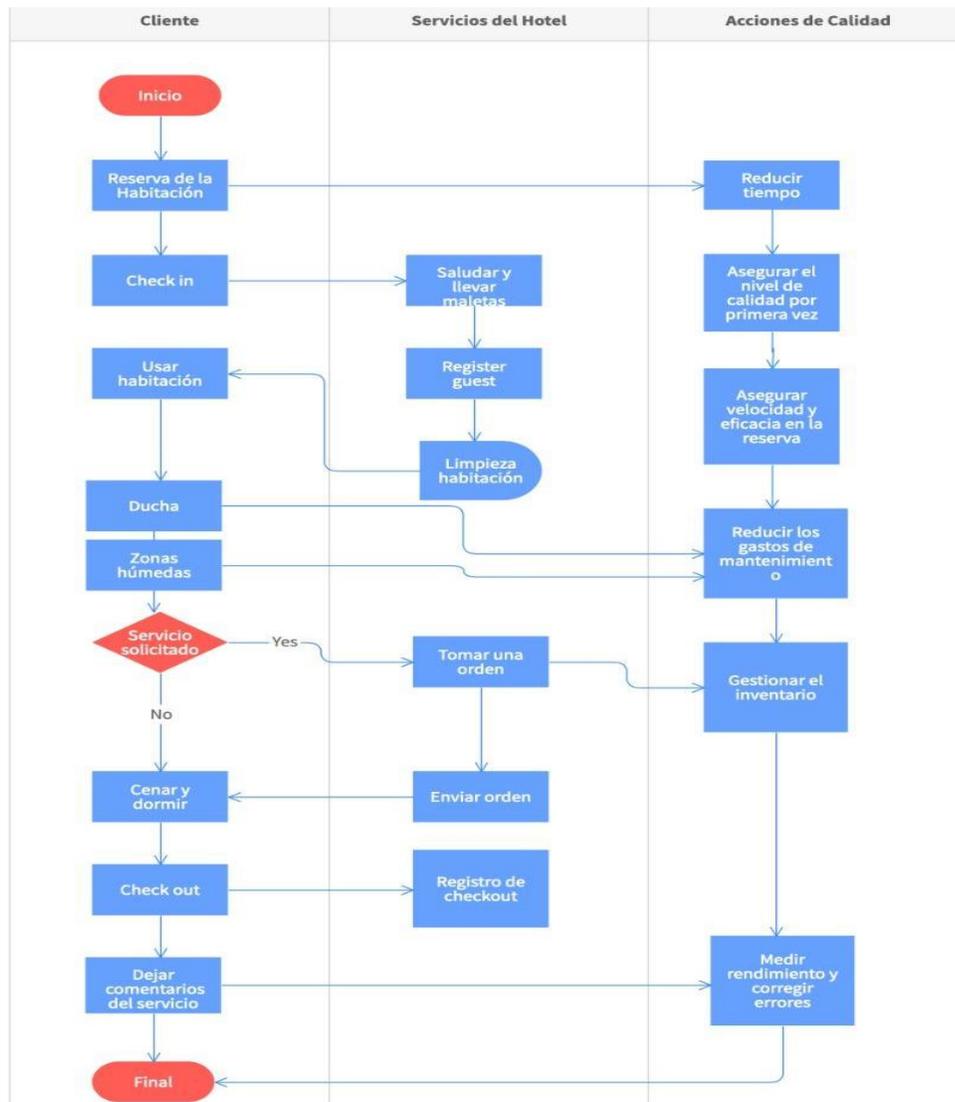
El tamaño del impacto es relevante, por ello, a diferencia de las normas de calidad de producto turístico, los componentes de medición de impactos y programas de sostenibilidad son ejes que evidencian el trabajo real sobre la norma de calidad turística.

De esta manera, se realiza un primer acercamiento a la realidad operativa de la organización, para ello se recrea un esquema donde se explican las áreas

principales del hotel, sus entradas, salidas y tipos de residuos. Este gráfico general pretende brindar un vistazo del estado total de la organización y facilitar al prestador turístico, dimensionar las entradas y salidas de su operación turística. También permite identificar algunos impactos que el operador considera importantes, que, a manera de entrada, sirven para la posterior valoración y ponderación de los impactos.

ILUSTRACIÓN 4. DIAGRAMA DE FLUJO – OPERACIÓN TURÍSTICA COCONÍ HOTEL

CAMPESTRE.



Fuente: Elaboración propia

12.1 IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

Los insumos suministrados por la identificación de acuerdo con la **tabla 3** Aspectos e impactos ambientales, en la cual se puntualizan los aspectos e impactos específicos para cada componente (Adicionalmente, la matriz pondera algunos atributos elegidos para medir el alcance de los impactos sobre la sostenibilidad al interior de Coconí Hotel Campestre). Para finalizar el análisis, se traen a colación los impactos ambientales encontrados en su totalidad, de acuerdo con los componentes del mapa de procesos. Es decir, pasándose de lo general a lo particular, y a través de la matriz de impacto ambiental, se identifican los aspectos e impactos desde los procesos organizacionales.

Para finalizar, es materia de los programas para la gestión de la sostenibilidad, medir, controlar y hacer seguimiento al compromiso de la organización para la mitigación, corrección y/o control de los impactos encontrados. De acuerdo con ello, posteriormente se trazan indicadores y se establecen en los programas responsables, metas, resultados y avances en curso. (Para efectos de la labor realizada en Coconí Hotel Campestre, es importante resaltar el rol de la medición de los impactos y los programas de sostenibilidad, como los instrumentos necesarios para dar seguimiento a la norma y evidenciar el proceso de calidad PHVA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar).

Auditoría NTS TS 002 establecimientos de alojamiento y hospedaje – requisitos de sostenibilidad.

Una vez realizado un análisis inicial de las entradas y salidas del hotel, y teniendo en contexto los posibles aspectos e impactos ambientales, se procede a realizar el proceso de auditoría en la norma, encontrándose un total de 24 no conformidades de diversa índole. La tabla 2 expone los resultados del ejercicio de auditoría de la NTS, los responsables de su realización y resultados.

Los resultados evidencian la necesidad de trabajar en diferentes áreas, que van desde el cumplimiento de algunos requisitos legales de importancia, como permisos de vertimientos, concepto sanitario y de bomberos; hasta aspectos que tienen que ver con la comunicación de la norma, es decir, difusión de la política de sostenibilidad, registros de capacitaciones a los colaboradores, divulgación de comportamientos responsables para el uso de los recursos de agua y energía, información sobre conservación de fauna y flora y registro de acciones en materia de mantenimiento y seguimiento a la normatividad; una vez se establecen las no conformidades presentes en la organización, de acuerdo con los requerimientos de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002. Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, requisitos de sostenibilidad, dentro del modelo que se plantea, la necesidad de establecer un plan de trabajo que permita cerrar las brechas frente al cumplimiento de la norma, que fueron validadas mediante una auditoría externa.

**TABLA 2. VALIDACIÓN A TRAVÉS DE AUDITORÍA DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA
TÉCNICA SECTORIAL NTS TS 002**

EMPRESA:	COCONI CAMPESTRE – CENTRO DE EVENTOS Y CONVENCIONES	NIT:	9008 2060 3-4
CIUDAD Y DIRECCIÓN:	La Virginia sector la Y – Vereda Mina Rica		
FECHA ELABORACIÓN:	07/12/2018		
NOMBRE AUDITOR:	Luz Angélica Pulgarín Sánchez		
LIDER PROCESO:	Olga Cristina Vera Nieto		
NORMA:	NTS-TS 002;2014		
ALCANCE:	Cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad. 2014: Esta norma específica los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los EAH.		

**Validación a través de auditoría del
cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial NTS
TS 002**

<p>DOCUMENTOS DE REFERENCIA:</p>	<p>Procedimientos, manuales, formatos, registros y demás documentos que evidencien el cumplimiento en el marco de las Normas Técnicas Sectoriales</p> <p>Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible “NTS TS 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje”, requisitos legales que aplique según su tipo de actividad.</p>
---	---

Fuente: Elaboración propia

TABLA 3. DETALLES DE LA NO CONFORMIDAD.

Numeral	Requisito	Evidencia No Encontrada	Descripción Del Hallazgo
3.3.c	El EAH debe definir de manera participativa dentro de la organización, una política de sostenibilidad que esté disponible y sea difundida al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes	No se observa difusión de la política de sostenibilidad ni está disponible al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes	No se observa difusión de la política de sostenibilidad
3.6.b	El EAH debe capacitar a los colaboradores para el cumplimiento de los requisitos de la norma.	No se observaron registros	No se observan registros de capacitaciones
3.9.b	El EAH debe hacer monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad, que permita garantizar el cumplimiento de la política de sostenibilidad y de los demás requisitos de la norma.	No se observa monitoreo y seguimiento a los programas	No realizan monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad
4.1.1.a	El EAH debe informar a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilegal de especies de flora y fauna.	No se observa divulgación	No informan a sus clientes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilícito de flora y fauna

De la tabla anterior Detalles de no conformidad

4.1.1.b	El EAH debe adelantar acciones que promuevan entre sus clientes y huéspedes comportamientos responsables con el entorno natural.	No se observa divulgación	No han realizado acciones de divulgación de comportamientos responsables a clientes y huéspedes
4.1.2.c	El EAH debe contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento.	No se observa registro	No tienen identificadas las plantas del establecimiento
4.1.3.b	El EAH debe registrar y monitorear periódicamente el consumo de agua.	No se observa registro	No registran el consumo de agua
4.1.3.d	El EAH debe informar a los clientes, huéspedes y colaboradores sobre prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua.	No promueven prácticas para el ahorro y uso eficiente del agua	No se observa divulgación
4.1.3.f	El EAH debe informar a los clientes, huéspedes y colaboradores si el agua no es apta para el consumo humano.	No hay información a huéspedes	No informan que el agua no es apta para consumo humano

De la tabla anterior Detalles de no conformidad

4.1.3.g	El EAH debe cumplir con los requisitos definidos por la autoridad ambiental competente, relacionados con el manejo de aguas residuales.	No se observa permiso	No se observa permiso de vertimientos según concesión de aguas superficiales, permiso de vertimientos de aguas residuales domésticas y no domésticas del 21 mayo de 2018 otorgado por la CARDER - Resolución 0799
4.1.4.d	El EAH debe adelantar acciones y tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía.	No hay socialización ni divulgación	No realizan seguimiento y monitoreo al consumo de energía
4.1.5.a	El EAH debe llevar un registro del consumo de productos químicos empleados.	No se observó registro de consumo	No realizan registro de consumo de productos químicos empleados

De la tabla anterior Detalles de no conformidad

	El EAH debe llevar registros periódicos del tipo de residuos que genera y de sus cantidades.	No se observó registro de residuos sólidos	No se observa registro de cantidades de residuos generados
4.1.6.1.a	El EAH debe identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.	No hay registro de identificación de AVA	No tienen identificadas las fuentes de contaminación AVA
4.1.7.b	El EAH debe llevar un registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante.	No hay planes de acción que promueva la disminución AVA	No establecen planes de acción para promover el control y la disminución AVA. No llevan registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.
4.1.10.a	El EAH debe verificar que, en el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado de uso comercial e industrial, se cumplan las normas de seguridad industrial y salud en el trabajo vigentes.	No se observa registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante.	No se observa identificación del refrigerante utilizado en los equipos de climatización y refrigeración

De la tabla anterior Detalles de no conformidad

5.1.a	El EAH debe capacitar periódicamente al personal de la organización para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.	No hay registros de divulgación y sensibilización relacionados con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.	No han establecido medios de divulgación de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.
5.2.e	El EAH debe capacitar a sus colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.	No se observa divulgación y sensibilización acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.	No establecen medios de difusión acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.

	De la tabla anterior	Detalles de no conformidad	
5.3.b	El EAH debe medir el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio y con el cumplimiento de la política de sostenibilidad, adelantar acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.	No hay registros de capacitaciones sobre prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.	No se observan registros de capacitaciones sobre prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.

Fuente: Auditoria SGS – Coconí Hotel Campestre (2019)

Se puede identificar en el caso de estudio con hotel COCONI, se observa que el nivel de cumplimiento es del 71%, de un total 90 requisitos, excluyendo 2 requisitos que no aplican, herramientas e instrumentos para la gestión y documentación de los procesos de sostenibilidad. Coconí Hotel Campestre ha optado por la certificación de calidad turística del Viceministerio de Turismo de Colombia, siendo beneficiario de la convocatoria anual del gobierno nacional para la entrega del certificado. De esta manera, el hotel se ha propuesto, avanzar en la implementación de procesos sostenibles en su gestión organizacional.

Para lograrlo, el alojamiento se ha propuesto como alcance el cumplimiento de los requisitos de sostenibilidad de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002, viéndose abocado a la necesidad de establecer un Sistema para la Gestión de la

Sostenibilidad eficaz, que responda a las necesidades de la organización y de sus clientes potenciales.

Para alcanzar estos propósitos se deben establecer parámetros, formular herramientas e instrumentos que sirvan de apoyo para la gestión sostenible de la operación del hotel, los que son tratados a continuación.

13. GESTIÓN DOCUMENTAL

La documentación del Sistema para la Gestión de la Sostenibilidad (S.G.S.) de Coconí Hotel Campestre, se ha desarrollado en función de los requisitos especificados por la Norma Técnica Sectorial Turismo Sostenible NTS TS 002 y las necesidades detectadas internamente en la organización. Dicha documentación posee una estructura que señala la relevancia de los diferentes tipos de documentos.

La estructura de la documentación generada está compuesta de la siguiente forma:

- **MANUALES:** Documentos internos que definen parámetros que debe seguir la organización, las cuales tienen un alcance corporativo, por ejemplo, el manual de gestión integral, manual de funciones, entre otros,
- **PROCEDIMIENTO:** Secuencia de actividades concatenadas entre sí, ordenadas de manera lógica para cumplir con un resultado o producto definido en un subproceso. Donde se establece el qué, el cómo y el responsable de cada actividad,
- **GUÍA:** Documento que describe las operaciones que hay que realizar en cada proceso o en cada puesto de trabajo,
- **FORMATO:** Plantilla que contiene información estructurada. La estructura de los formatos los define cada proceso,
- **REGISTRO:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas,
- **DOCUMENTOS EXTERNOS:** Documento generado por una entidad externa, y que tiene que ver con el desarrollo de los procesos internos. Se destacan como documentos externos la Normatividad legal que nos compete por el sector turístico, normas, comunicados, circulares, entre otros,

Los procedimientos obligatorios por esta norma son:

- procedimiento Requisitos legales,
- procedimiento de Monitoreo y seguimiento,
- procedimiento Preparación y respuesta ante emergencias.

Con el fin de facilitar el desarrollo de las actividades orientadas al cumplimiento de los requisitos y de disponer de evidencias sobre este cumplimiento, se sugirió el procedimiento de “Control de documentos y registros” el cual describe: Las actividades necesarias para asegurar el control de los documentos en lo que se refiere a realización, revisión, aprobación, y distribución en todos los procesos internos del hotel.

De acuerdo con lo establecido, se propone una estructura de gestión documental, a través de “Listado Maestro de Documentos y Registros”, que se convierte en una herramienta para entender la envergadura y complejidad del sistema.

TABLA 4. LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS

Tabla 5 Listado maestro de documentos y registros

Nivel De Documento	Nombre Del Documento	Código	Versión
<i>Documento</i>	Mapa de procesos	D-SG-001	1
<i>Procedimiento</i>	Documentación y control de documentos	P-SG-002	1
<i>Formato</i>	Listado maestro de documentos y registros	F-SG-003	1
<i>Formato</i>	Modificación o creación de documentos	F-SG-004	1
<i>Documento</i>	Política de sostenibilidad	D-SG-005	1
<i>Documento</i>	Despliegue de Objetivos de la sostenibilidad	D-SG-006	1
<i>Procedimiento</i>	Requisitos legales y evaluación del cumplimiento legal	P-SG-007	1

Formato	Matriz legal	F-SG-008	1
Formato	Revisión de requisitos legales	F-SG-009	1
Procedimiento	Aspectos sobre la sostenibilidad	P-SG-010	1
Formato	Matriz de aspectos e impactos sobre la sostenibilidad	F-SG-011	1
Formato	Aspectos sobre la sostenibilidad de Proveedores y Contratistas	F-SG-012	1
Formato	Listado de Productos Químicos, aseo y desinfección	F-SG-013	1
Formato	Listado de proveedores de bienes y servicios	F-AD-014	1
Formato	Indicadores de desempeño ambiental	F-SG-015	1
Documento	Exclusión de requisitos	D-SG-016	1
Documento	Programa de información	D-SG-017	1

<i>Documento</i>	Programa de uso eficiente del agua	D-SG-018	1
<i>Documento</i>	Programa de uso eficiente de la energía	D-SG-019	1
<i>Documento</i>	Programa de gestión integral de residuos sólidos	D-SG-020	1
<i>Documento</i>	Programa de gestión de productos químicos	D-SG-021	1
<i>Documento</i>	Programa de Responsabilidad Social Empresarial	D-SG-022	1
<i>Documento</i>	Programa de gestión integral de residuos sólidos peligrosos	D-SG-023	1
<i>Formato</i>	Asistencia	F-AO-024	1
<i>Documento</i>	Programa de capacitación	D-AO-025	1
<i>Documento</i>	Políticas Organizacionales	D-SG-026	
<i>Documento</i>	Manual de roles	D-AO-027	1

Formato	Listado de productos químicos	F-AO-028	1
Documento	Plan de ahorro y uso eficiente de agua	D-SG-029	1
Documento	Plan de emergencias	D-SG-030	1
Documento	Plan de gestión integral de residuos sólidos	D-SG-031	1
Procedimiento	Mejora Continua	P-SG-032	1
Formato	Solicitud de acción de mejora	F-SG-033	1
Formato	Consumo de agua diario	F-SG-034	1
Formato	Consumo de agua mensual	F-SG-035	1
Formato	Consumo de gas propano	F-SG-036	1
Formato	Consumo de energía eléctrica	F-SG-037	1

Formato	Generación residuos convencionales y orgánicos	F-SG-038	1
Formato	Generación de residuos sólidos peligrosos	F-SG-039	1
Formato	Registro de equipos de aire acondicionado y refrigeración	F-SG-040	1
Formato	Registro de equipos extinción de incendios	F-SG-041	1
Formato	Mantenimiento preventivo equipos de refrigeración	F-SG-042	1
Formato	Personal contratado y generación de empleo	F-SG-043	1
Documento	Programa de capacitación a comunidades	D-AO-044	1
Documento	Derechos y deberes	D-SG-045	1
Formato	Consumo de ACPM	F-SG-046	1
Procedimiento	Monitoreo y seguimiento a los programas de gestión para la sostenibilidad	P-SG-047	1

<i>Instructivo</i>	Registro de datos	I-SG-048	1
<i>Formato</i>	Registro ingreso de personas	F-SG-049	1

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en el Listado Maestro de Documentos, la implementación de la norma debe pensarse en términos de evidencias, de tal forma que se pueda demostrar una trazabilidad desde la política de sostenibilidad, hasta los programas y sus registros de datos, que son los que en definitiva confirman una correcta gestión de los procesos en el tiempo.

13.1 REQUISITOS LEGALES

Se debe advertir que la totalidad de las Normas Técnicas Sectoriales se encargan de compilar un vasto número de reglamentaciones vigentes para cada sector, así como buenas prácticas que ayudan a la estandarización y homogenización de cada una de ellas. Por esta razón, el primer estadio a agotar, una vez se identifican los procesos de la organización, es corroborar el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable.

Para este propósito, se construye el procedimiento sobre “requisitos legales”, con el fin de identificar las responsabilidades con la sostenibilidad y otros aplicables, la metodología de cumplimiento y el procedimiento para la actualización periódica de nueva normatividad.

Dentro de los hallazgos más importantes, la evaluación de los requisitos legales evidenció la necesidad de la obtención de permisos sanitarios ante el municipio de la Virginia, certificados de bomberos, ausencia de permisos de vertimientos por parte de la Corporación Autónoma, entre otras no conformidades importantes, que, de no subsanarse, imposibilitarían la obtención del certificado de calidad turística. De igual manera, el diagnóstico inicial arrojó la necesidad de un manejo y disposición correcto de materiales peligrosos y gases efecto invernadero, que deben ser monitoreados para una operación turística sostenible.

14. SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

14.1 Política De Sostenibilidad

Durante la revisión de este requisito, se observa que el hotel del caso no cuenta con una política de sostenibilidad declarada por parte de la dirección; por tal motivo se hace necesario definir el compromiso de Coconí Hotel Campestre con el control de las actividades productos o servicios que puedan afectar aspectos ambientales, socioculturales y económicos.

Se evidenció que gran parte de las no conformidades de la organización son resultado de la necesidad de documentar y mejorar la comunicación del sistema de sostenibilidad que se puede estar aplicando de manera informal. Al respecto, aunque se contaba con un avance de política, esta no estaba expuesta a los proveedores, y en últimas, al cliente (centro y razón de ser de la organización).

Se compartió la política a la dirección y se procedió a difundir al personal vinculado, además, se mantiene a disposición para el público y para otras partes interesadas a través de la página Web, con la política, se generan otros compromisos, como lo son la socialización de los responsables del Sistema para la Gestión de la Sostenibilidad, los mecanismos para la actualización de la política, la realización de una política paralela de servicio al cliente y un cronograma de trabajo para el levantamiento de las no conformidades. Para efectos del presente ejercicio académico, a continuación, se expone la política construida en conjunto con el personal administrativo de Coconí Hotel Campestre (acta de reunión adjunta en el presente documento).

“COCONI HOTEL CAMPESTRE, CENTRO DE CONVENCIONES Y EVENTOS DEL EJE CAFETERO desarrolla una actividad turística sostenible, asumiendo los

principios propuestos en la Norma Técnica Sectorial NTS–TS 002. La aplicación de la presente Política de Sostenibilidad se basa en tener una declaración documentada de las intenciones y principios en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades.

COCONI HOTEL CAMPESTRE, CENTRO DE CONVENCIONES Y EVENTOS DEL EJE CAFETERO, es un establecimiento hotelero que busca integrar los principios fundamentales del desarrollo sostenible con relación al entorno sobre el cual actúan las actividades productivas y comerciales. Por esta razón cuenta con programas de manejo de residuos, uso eficiente del recurso hídrico y energía, además apoya el desarrollo del municipio de La Virginia, generando empleo y beneficios a la economía local.

COCONI HOTEL CAMPESTRE, CENTRO DE CONVENCIONES Y EVENTOS DEL EJE CAFETERO acoge la legislación turística, ambiental, sociocultural, económica y laboral en búsqueda de una sostenibilidad integrada; se caracteriza por ser una empresa que cumple con todos los aspectos legales y disposiciones legales, para el apropiado desarrollo de las actividades operativas del Hotel. De esta forma, incorpora programas de concientización sobre los principios del turismo sostenible en la cadena de valor, haciendo uso de todos los medios tecnológicos y publicitarios posibles.

Uno de los principales objetivos es, perfeccionar el cometido sostenible, mejorando continuamente los compromisos de mejora continua en todas las áreas de la sostenibilidad socio-ambiental y económica, así como la satisfacción del cliente, el fomento de la eficiencia energética e hídrica y la disminución de las emisiones en un porcentaje notable. Para ello, se ejecutan los proyectos de buenas prácticas para el turismo sostenible, realizando actividades con criterios de sostenibilidad y

responsabilidad en el uso los recursos. La suma de todos estos compromisos es lo que permite que la actividad turística sea generadora de oportunidades y de riqueza para los colaboradores, proveedores, huéspedes y entorno regional, protegiendo el medioambiente y los recursos naturales, aportando valor para encontrar el camino hacia la justicia social en el territorio.

Esta política de turismo sostenible se actualizará siempre que la ley lo requiera y es de dominio público tanto para el personal del hotel, como de los proveedores y clientes de nuestra organización. Para alcanzar la meta propuesta, se construye la “matriz de identificación de aspectos e impactos para la sostenibilidad”, esta identifica las actividades que generan impactos en la sostenibilidad y prioriza actividades de control, mitigación o corrección.

Se seleccionaron en total once (11) atributos para la evaluación de impactos ambientales del hotel. Siete (7) tomados del libro “Gestión y Fundamentos de Evaluación de Impacto Ambiental” de Guillermo Espinoza y cuatro (4) tomados del “Modelo de sistema gestión medio ambiental”- NTC-ISO 14001. Se enumeran según el orden presentado anteriormente:

14.2 Por el carácter.

Positivos (+): Son aquellos que significan beneficios ambientales, tales como acciones de saneamiento o recuperación de áreas degradadas.

Negativos (-): Son aquellos que causan daño o deterioro de componentes o del ambiente global.

14.3 Por la relación causa-efecto.

Primario: Son aquellos efectos que causan la acción y que ocurren generalmente al mismo tiempo y en el mismo lugar de ella; a menudo estos se encuentran asociados a fases de construcción, operación, mantención de una instalación y actividad y generalmente son obvios y cuantificables.

Secundario: Son aquellos cambios indirectos o inducidos en el ambiente. Es decir, los impactos secundarios cubren todos los efectos potenciales de los cambios adicionales que pudiesen ocurrir más adelante o en lugares diferentes como resultado de la implementación de una acción.

14.4 Por manifestación.

Latente: Aquel que se manifiesta al cabo de cierto tiempo, desde el inicio de la actividad que lo provoca.

Inmediato: Aquel que en el plazo de tiempo entre el inicio de la acción y en el de manifestación, es prácticamente nulo.

Momento crítico: Aquel en que tiene lugar el más alto grado de impacto, independiente de su plazo de manifestación.

Por la interrelación de acciones y/o alteraciones.

Simple: Aquel cuyo impacto se manifiesta sobre un solo componente ambiental, o cuyo modo de acción es individualizado, sin consecuencias en la inducción de nuevas alteraciones, ni en la de su acumulación, ni en la de su sinergia.

Acumulativo: Son aquellos resultantes del impacto incrementado de la acción propuesta, sobre algún recurso común, cuando se añaden a acciones pasadas, presentes y razonablemente esperadas en el futuro.

14.5 Por la extensión.

Puntual: Cuando la acción impactante produce una alteración muy localizada

Parcial: Aquel cuyo impacto se detecta en una gran parte del territorio considerado.

Extremo: Aquel que se manifiesta de manera generalizada en todo el entorno considerado.

14.6 Por la persistencia.

Temporal: Aquel que supone una alteración no permanente en el tiempo, con un plazo de manifestación que puede determinarse y que por lo general es corto

Permanente: Aquel que supone una alteración indefinida en el tiempo.

Por la capacidad de recuperación del ambiente.

Fugaz: Aquel cuya recuperación es inmediata tras el cese de la actividad y no precisa prácticas de mitigación.

Reversible: Aquel en que la alteración puede ser asimilada por el entorno de forma medible, a corto, a medio o largo plazo, debido al funcionamiento de los procesos naturales.

Irreversible: Aquel impacto que supone la imposibilidad o dificultad extrema de retornar, por medios naturales, a la situación anterior a la acción que lo produce.

Irrecuperable: Cuando la alteración del medio o pérdida, que supone, es imposible de reparar.

Medio afectado.

- W agua,
- A aire,
- S suelo,
- F fauna,
- FL flora,
- P paisaje,
- H humano,
- Peligrosidad,
- casi inocuo,
- medianamente agresivo,
- altamente tóxico, radiactivo, inflamable, explosivo, PCB (Bifenilos Policlorados: Askarel), sustancias perjudiciales para la atmósfera (efecto invernadero, capa de ozono, lluvia ácida, etc.: freones, CO₂, CO, Nox, Sox).

14.7 Aspecto social del aspecto.

SI: El impacto puede despertar en partes interesadas, una opinión que sea negativa para la imagen de la organización.

NO: No existe sensibilidad de las partes interesadas hacia ese impacto en particular, que pueda afectar la imagen de la organización.

Cumplimiento Legal.

SI: Existe normatividad relacionada (decretos, resoluciones, etc.)

NO: No existe normatividad relacionada (decretos, resoluciones, etc.)

Determinación de los criterios de valoración de los atributos: Para los atributos medio afectado, manifestación y carácter se le asignó una “x” según correspondía. Para el resto de los atributos se asignó una calificación de 1, 2 y 3; siendo 1 el valor menos significativo y 3 el más significativo.

- por el carácter: Negativo (-) y positivo (+) según correspondía,
- por la relación causa-efecto: Primario 2 y secundario 1,
- por el momento en que se manifiestan: Latente, inmediato y momento crítico según correspondía,
- por la interrelación de acciones y/o alteraciones: Simple 1 y acumulativo 2,
- por la extensión: Puntual 1, parcial 2 y extremo 3,
- por la persistencia: Temporal 1 y Permanente 2,
- por la capacidad de recuperación del ambiente: Fugaz 1, reversible 2, irreversible 3, irrecuperable 4.

Medio afectado: Agua, Aire, Suelo, Fauna, Flora, Paisaje, Humano según correspondía.

Peligrosidad: Casi inocuo 1, Medianamente agresivo 2, Altamente tóxico, radiactivo, inflamable, explosivo 3.

Aspecto social del aspecto: Si 1 y no 2.

Cumplimiento Legal: Si 1 y no 2.

ILUSTRACIÓN 5. RANGOS Y LÍMITES ACEPTABLES.

Valor menor	1
Valor mayor	72

NORMALES Y ANORMALES		
BAJO	< ó =	24
MEDIO	ENTRE	25 49
ALTO	> ó =	50

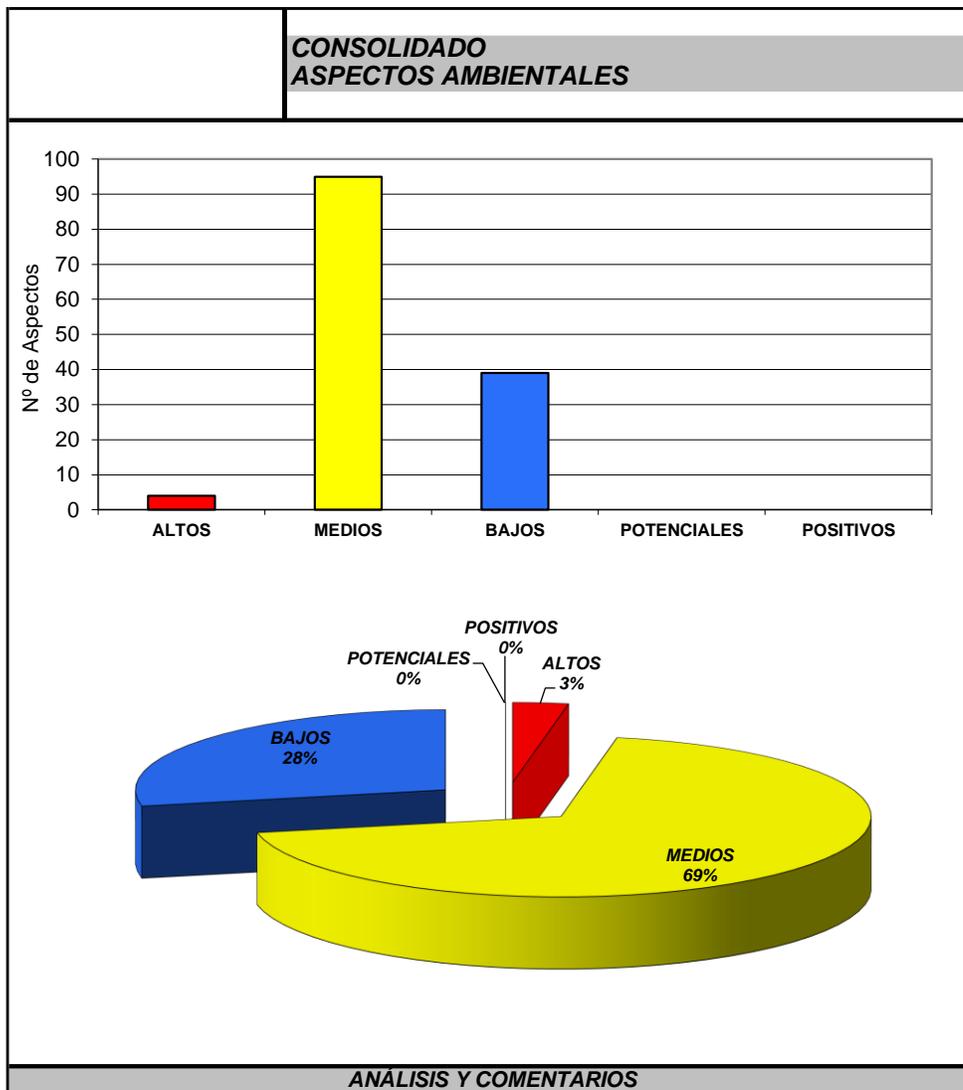
Fuente: Elaboración propia tomando como referencia al Centro Regional de Producción más limpia (2012) – Universidad de Antioquia.

TABLA 5. RANGO DE IMPORTANCIA Y DE SIGNIFICANCIA DEL IMPACTO

RANGO DE IMPORTANCIA DEL IMPACTO	SIGNIFICANCIA DEL IMPACTO
8-72	MUY SIGNIFICATIVO
24-48	SIGNIFICATIVO
2-16	POCO SIGNIFICATIVO

Fuente: Elaboración propia tomando como referencia Centro Regional de Producción más limpia (2012) – Universidad de Antioquia.

ILUSTRACIÓN 6. RESULTADOS IMPACTOS SOBRE LA SOSTENIBILIDAD.



Fuente: Elaboración propia

Luego de ponderar los criterios elegidos a evaluar en la matriz de impacto ambiental, se determina que el establecimiento comercial está en un nivel “medio” de generación de impactos ambientales; siendo pocos los “altos” a ser mitigados, corregidos o compensados durante la operación turística. Se muestra evidencia en la matriz de impactos ambientales en el Anexo VI.

15. PROGRAMAS PARA LA SOSTENIBILIDAD

Una vez se construyó la Política de Sostenibilidad de la organización, se establecieron ejes de gestión y objetivos estratégicos, medibles, cuantificables a través de indicadores y metas, con el propósito esencial, de trabajar sobre las no conformidades evidenciadas en la auditoría inicial.

A partir de estos ejes de gestión, se hacen los programas para la sostenibilidad. Estos establecen responsables de implementación, los recursos a utilizar y los mecanismos o indicadores para evidenciar la implementación.

A continuación, los programas propuestos para Coconí Hotel Campestre:

Programa de ahorro de agua y energía. Este programa dispone de indicadores y metas para el ahorro y uso eficiente del agua y energía al interior de Coconí Hotel Campestre.

A su vez es alimentado por formatos que registran el consumo de kwh y m³, Optando por formatos de seguimiento para los mantenimientos preventivos y correctivos de los diferentes equipos eléctricos, electrónicos o a gas que permita identificar una oportuna reposición de estos para generar eficiencia en el uso de los recursos mediante un programa de manejo integral de residuos (peligrosos y sólidos). Se dispone de un programa para medir la producción de residuos de diferentes características, contándose con formatos para el pesaje, disposición correcta y gestión en general de residuos peligrosos y sólidos.

16. PROGRAMA DE USO ADECUADO DE PRODUCTOS QUÍMICOS

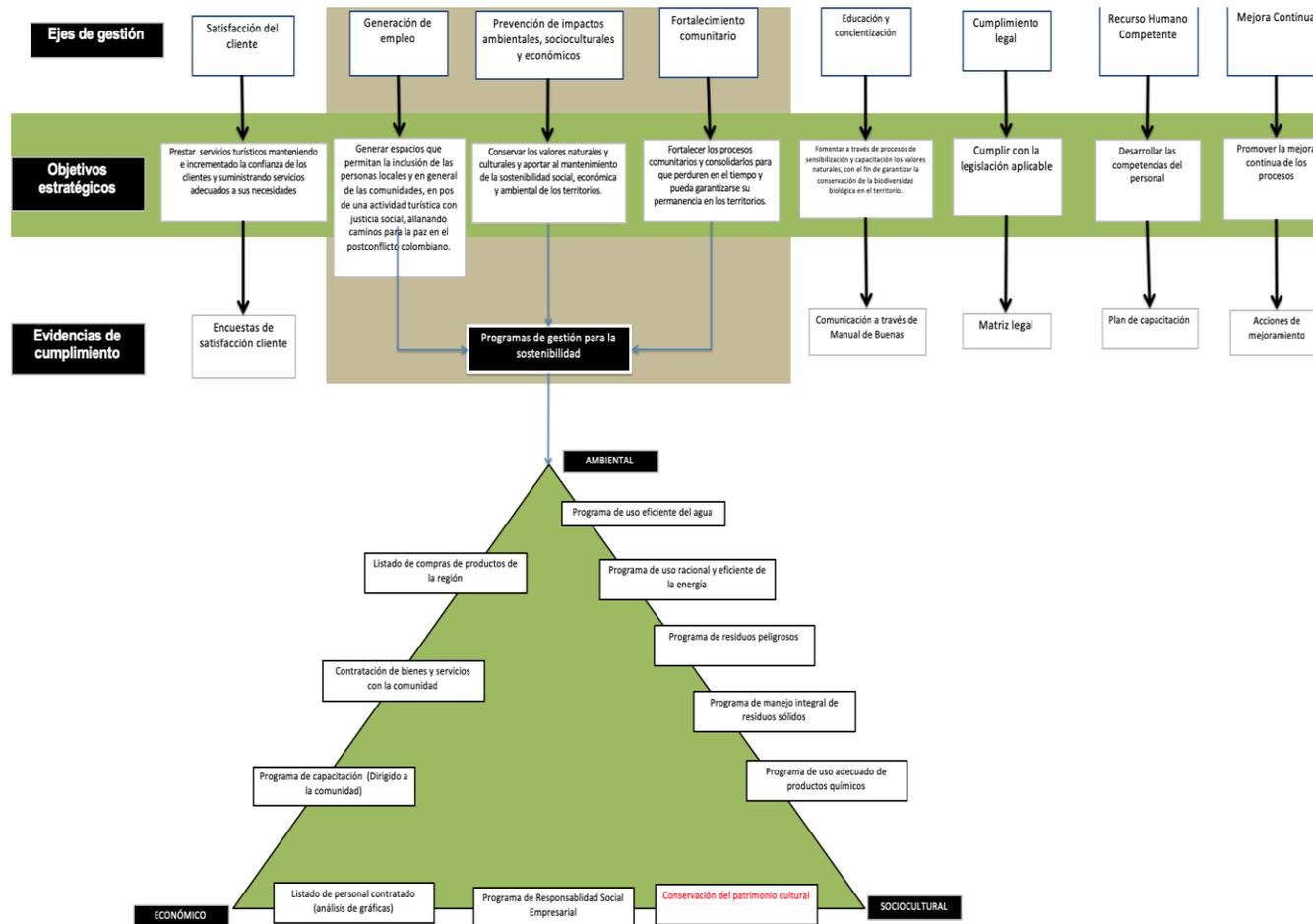
Siendo unas falencias identificadas dentro del proceso de auditoría, se cuenta con los formatos para el sellado de los productos químicos, etiquetas de uso y cuidados especiales. De igual forma, se dispuso un formato para llevar el registro de consumo de insumos químicos.

Programa de ahorro y uso eficiente del papel. Siendo el programa más pequeño, propende por acciones para minimizar el uso de papel. De igual manera llevar el registro de los consumos, los proveedores y el tipo de papel usado para las labores administrativas.

Programa Social (patrimonio cultural, prevención y explotación sexual de menores y Responsabilidad Social Empresarial). Está compuesto con ítems diferentes exigidos por la norma en materia social. Dispone de políticas de contratación, trabajo con comunidades, prevención del turismo sexual, entre otras actividades en el eje social de la sostenibilidad.

A continuación, se muestra el despliegue de la política de sostenibilidad en objetivos e indicadores, así como su aterrizaje puntual en un programa de sostenibilidad turística.

ILUSTRACIÓN 7. DESPLIEGUE DE LA POLÍTICA, OBJETIVOS Y EVIDENCIAS.



Fuente: Elaboración propia

TABLA 6. OBJETIVOS E INDICADORES DE GESTIÓN

Ejes De Gestión	Objetivo Estratégicos	Objetivos Específicos	Fuente	Nombre Del Indicador	Índice (Fórmula)	Frecuencia Medición	Meta
Prevención de impactos ambientales, socioculturales y económicos	Conservar los valores naturales y culturales y aportar al mantenimiento de la sostenibilidad social, económica y ambiental de los territorios.	Maximizar los beneficios socioculturales y económicos a la comunidad local, minimizando los impactos negativos mediante el fortalecimiento de cadenas productivas y de la comunidad en general.	Comprobantes de pagos a interpretes ambientales	Ingresos distribuidos en la comunidad local	# de personas contratadas	trimestral	3 personas locales empleadas
			Pagos a proveedores locales	Pagos generados a proveedores	# de personas contratadas	trimestral	3 personas locales empleadas
		Minimizar y controlar el consumo de agua, mediante la implementación de actividades que permitan su optimización	Registro de consumos de agua	Consumo de agua	m ³ /ocupación	mensual	Reducir en un 5% el consumo mensual
		Minimizar y controlar el consumo de energía, mediante la implementación de actividades que permitan su optimización	Registro de consumos de energía	Consumo de energía	KWh/ocupación	mensual	Reducir en un 5% el consumo mensual
		Realizar una adecuada gestión de los residuos sólidos, minimizando la generación de residuos ordinarios, potencializando los reciclables, mediante una adecuada separación en la fuente, garantizada a través de la sensibilización de los colaboradores	Registro de generación de residuos ordinarios	Residuos no reciclables - ordinarios	m ³ /empleados oficina	mensual	100% de los residuos ordinarios, correctamente gestionados
			Registro de generación de residuos reciclables	Residuos reciclables	Kg/empleados oficina	mensual	100% de los residuos reciclables, correctamente gestionados
		Realizar una adecuada gestión de los residuos sólidos peligrosos de acuerdo con la normatividad vigente	Registro de generación de residuos peligrosos	Residuos peligrosos	Kg/empleados oficina	mensual	100% de los residuos peligrosos, correctamente gestionados

Recurso Humano competente	Desarrollar las competencias del personal	Capacitar y motivar continuamente al personal, definiendo estrategias que tiendan a fortalecer el compromiso y competencia del Recurso Humano.	Plan de capacitación (Calidad Turística, Servicio al Cliente, Comunicación y Trabajo en Equipo, ESCNNA, Buenas Prácticas Ambientales y Socioculturales)	Actividades realizadas	(Número de actividades realizadas / número de actividades programadas) X 100	Anual	80% cumplimiento del plan de capacitaciones
			Evaluaciones de desempeño.	Competencias	Personal competente	Anual	Número de empleados con calificación superior a 4.0 en la evaluación de desempeño.
Educación y concientización	Fomentar a través de procesos de sensibilización y capacitación los valores naturales, con el fin de garantizar la conservación de la biodiversidad biológica en el territorio.	Sensibilizar y capacitar a los turistas, valores encaminados a lograr la sostenibilidad,	Boletines Informativos	Turistas Sensibilizados	Total personal (# de turistas sensibilizados/total de turistas) x 100	Mensual	100%
		ESCNNA - Buenas Prácticas Ambientales y Socioculturales)					

Generación de empleo	Generar alternativas laborales para los habitantes de los territorios, que permitan mejorar la calidad de vida de estos.	Generación de empleo	Comprobantes de pago	No personas empleadas	Número de personas empleadas al año	Anual	10 personas locales empleadas al año
Fortalecimiento de las comunidades	Fortalecer los procesos comunitarios y consolidarlos para que perduren en el tiempo y pueda garantizarse su permanencia en los territorios.	Programa de capacitación a los operadores locales - (ESCENNA - Buenas Prácticas Ambientales y Socioculturales)	Listado de asistencia, Fotos de Eventos	No de operadores sensibilizados	(Capacitaciones realizadas/total de capacitaciones programadas) x100	Semestral	80% de las capacitaciones programadas
		Articulación a la Asociación Colombiana de Turismo Responsable para la formulación de proyectos en el sector.	Certificado de pertenencia a la Asociación	Acciones de Turismo Responsable	Afiliación anual renovada	Anual	Afiliación anual renovada
Cumplimiento legal	Cumplir con la legislación aplicable	Mantener vigente el cumplimiento de la legislación aplicable	Matriz legal	cumplimiento legal	Cumplimiento de la matriz legal	Mensual	100%
Mejora continua	Promover la mejora continua de los procesos	Generar acciones encaminadas a la mejora continua	Acciones de mejora	Acciones mejora propuestas	(Acciones de mejora implementadas / número de solicitudes de acciones de mejora) X 100	Anual	90% de acciones de mejora implementadas en el período

Fuente: Elaboración propia

17. MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Atendiendo a los indicadores y a las metas propuestas por la organización en su apuesta por la sostenibilidad, se propone dentro del modelo para realizar el monitoreo, seguimiento y control de la implementación de un sistema de gestión en sostenibilidad para el sector hotelero, con el propósito de fortalecer los procesos y alinearlos a la política de sostenibilidad de la organización.

Los programas para la gestión de la sostenibilidad son los primeros documentos que evidencian la labor desempeñada. Dichos programas disponen de la siguiente información: objetivo estratégico, objetivo específico, responsable del seguimiento, meta, indicador, recursos, fechas de seguimiento con sus resultados, así como el avance en periodos de tiempo. De esta forma se puede hallar la trazabilidad desde la política de sostenibilidad, hasta las evidencias y resultados de la gestión.

En escala, estos programas son alimentados a su vez por los formatos de seguimiento. Estos llevan registros de consumo de agua, energía, la medición de residuos, mantenimientos preventivos y correctivos para el manejo de Sustancias Agotadoras de Ozono (SAO) y los Gases de efecto invernadero (GEI), consumos de papel, sustancias químicas, entre otros.

Demostrar un trabajo real en las áreas anteriormente expresadas, es resultado de un buen sistema de gestión documental, que permita evidenciar el compromiso con la sostenibilidad a través del seguimiento de actividades, metas e indicadores. De esta manera y siguiendo los protocolos necesarios, es necesario pensar el sistema en relación con los requisitos de la normatividad legal.

Con todo y no bastando lo anterior, se construye un procedimiento dónde se explicita punto por punto, la forma en que deben llenarse formatos, registros y documentos en general de los Programas para la Gestión de la Sostenibilidad, de esta manera, se establecen responsables del seguimiento, actividades a realizar y se traza una ruta de trabajo que permite a la empresa, realizar un seguimiento objetivo de la implementación.

Para finalizar, en aras de fortalecer los procesos, se construye procedimiento para la implementación de acciones de mejora que pueden ser de ayuda para la toma de decisiones para el líder encargado de la sostenibilidad al interior de la empresa.

A continuación, se trae a colación un ejemplo de programa correspondiente a la gestión y uso eficiente del agua, resaltando la pertinencia y necesidad de la información requerida para el seguimiento del sistema.

(Ir a tabla número 7).

TABLA 7. FORMATO CONSUMO DE AGUA MENSUAL

	FORMATO	Código: F-SG-035
		Versión: 1
	CONSUMO DE AGUA MES (m3)	Fecha emisión: 28/01/17
		Fecha actualización: 15/07/2018
Día	Contador principal	Firma
Enero	41	
Febrero	50	
Marzo	39	
Abril	57	
Mayo	45	
Junio	41	
Julio	50	
Agosto	55	
Septiembre	48	
Octubre	47	
Noviembre	52	
Diciembre		

Fuente: Centro Regional de Producción más limpia (2012) – Universidad de Antioquia.

18. MEJORA CONTINUA

Se construye procedimiento de mejora continua, dónde se indican los diferentes estadios para la solicitud de acciones de mejora, su evaluación y seguimiento. Se pretende con ello, propender por el fortalecimiento del sistema, su actualización y seguimiento.

Cabe mencionar que el hotel empezó a implementar en el 2018, la NTS TS 002, por tanto, no se cuenta con información de años anteriores que permitan sustentar el requisito 3.1.2: “Documento de los logros obtenidos en años anteriores si existen y de las acciones de mejora por alcanzar, de acuerdo con el programa de gestión para la sostenibilidad.”

- Gestión de proveedores.

La priorización de los proveedores tiene como propósito fortalecer la cadena de valor del territorio, apoyar a las compras locales, con visión hacia la sostenibilidad de todo el destino. Para esta premisa, se debe analizar un procedimiento para la selección de proveedores; que permita definir la manera como el establecimiento hotelero realiza sus compras teniendo en cuenta lo siguiente:

- identificar los bienes y servicios que tienen mayor impacto sobre la sostenibilidad,
- identificar los proveedores que podrían suministrar esos bienes o servicios,
- identificar cuáles de estos proveedores cumplen con aspectos asociados a la sostenibilidad (ambiental, sociocultural y lo económico),
- definir los criterios de compra, los criterios de preferencia para los proveedores y la verificación previa de la idoneidad y legalidad de ellos.

(verificación en listas de lavado de activos y financiación del terrorismo LA/FT).

19. INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

Se identificó que gran parte de las no conformidades encontradas en la organización son por causa de la ausencia de una estrategia de comunicación y sensibilización, se formula una estrategia de sensibilización a través de la página web, correos electrónicos corporativos con información de sostenibilidad, publicaciones periódicas a través de las redes sociales y la construcción de un manual de buenas prácticas ambientales que recoge recomendaciones responsables para huéspedes y visitantes.

También la gestión documental registra las actas de socialización al personal, cartas a proveedores y formatos que son útiles para dar a conocer el programa de sostenibilidad turística del hotel y su apuesta por una operación responsable con el territorio.

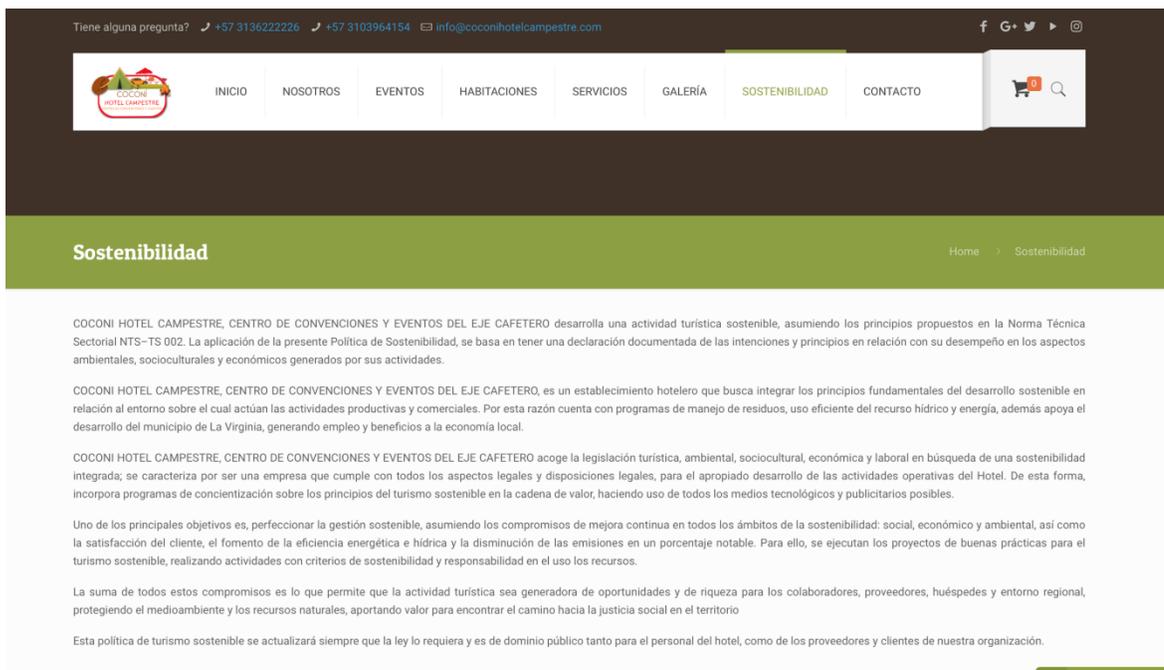
A continuación,(ilustración 11) algunas evidencias del trabajo realizado en el portal web de Coconí Hotel Campestre.

20. CUALIFICACIÓN DE LAS CAPACIDADES ORGANIZACIONALES

Para fortalecer las competencias técnicas asociadas a la sostenibilidad por parte de los colaboradores, se traza un plan de formación y de capacitaciones que permite socializar y sensibilizar los diferentes temas asociados con el cumplimiento de la norma NTS-TS-002.

A continuación, algunas de las capacitaciones programadas durante la implementación de la normatividad, cuyo formato evidencia -una vez más- el monitoreo y control que se pretende alcanzar con la gestión documental.

ILUSTRACIÓN 8. POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD COCONÍ HOTEL CAMPESTRE



Tiene alguna pregunta? +57 313622226 +57 3103964154 info@coconihotelcampestre.com

COCONÍ HOTEL CAMPESTRE

INICIO NOSOTROS EVENTOS HABITACIONES SERVICIOS GALERÍA **SOSTENIBILIDAD** CONTACTO

Sostenibilidad Home > Sostenibilidad

COCONÍ HOTEL CAMPESTRE, CENTRO DE CONVENCIONES Y EVENTOS DEL EJE CAFETERO desarrolla una actividad turística sostenible, asumiendo los principios propuestos en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002. La aplicación de la presente Política de Sostenibilidad, se basa en tener una declaración documentada de las intenciones y principios en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades.

COCONÍ HOTEL CAMPESTRE, CENTRO DE CONVENCIONES Y EVENTOS DEL EJE CAFETERO, es un establecimiento hotelero que busca integrar los principios fundamentales del desarrollo sostenible en relación al entorno sobre el cual actúan las actividades productivas y comerciales. Por esta razón cuenta con programas de manejo de residuos, uso eficiente del recurso hídrico y energía, además apoya el desarrollo del municipio de La Virginia, generando empleo y beneficios a la economía local.

COCONÍ HOTEL CAMPESTRE, CENTRO DE CONVENCIONES Y EVENTOS DEL EJE CAFETERO acoge la legislación turística, ambiental, sociocultural, económica y laboral en búsqueda de una sostenibilidad integrada; se caracteriza por ser una empresa que cumple con todos los aspectos legales y disposiciones legales, para el apropiado desarrollo de las actividades operativas del Hotel. De esta forma, incorpora programas de concientización sobre los principios del turismo sostenible en la cadena de valor, haciendo uso de todos los medios tecnológicos y publicitarios posibles.

Uno de los principales objetivos es, perfeccionar la gestión sostenible, asumiendo los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: social, económico y ambiental, así como la satisfacción del cliente, el fomento de la eficiencia energética e hídrica y la disminución de las emisiones en un porcentaje notable. Para ello, se ejecutan los proyectos de buenas prácticas para el turismo sostenible, realizando actividades con criterios de sostenibilidad y responsabilidad en el uso los recursos.

La suma de todos estos compromisos es lo que permite que la actividad turística sea generadora de oportunidades y de riqueza para los colaboradores, proveedores, huéspedes y entorno regional, protegiendo el medioambiente y los recursos naturales, aportando valor para encontrar el camino hacia la justicia social en el territorio

Esta política de turismo sostenible se actualizará siempre que la ley lo requiera y es de dominio público tanto para el personal del hotel, como de los proveedores y clientes de nuestra organización.

Fuente: Página Web Coconí Hotel Campestre. 2019

20.1 Trabajo con las comunidades

Con el propósito de trascender el trabajo con la normatividad hacia una sostenibilidad palpable en el territorio, Coconí Hotel Campestre desarrolla actividades diversas con las comunidades, siendo un lugar de encuentro para los niños de La Virginia gracias a sus canchas de fútbol y amplias áreas para el desarrollo de todo tipo de actividades sociales. De igual manera, se están articulando los Programas Ambientales Escolares con la norma de sostenibilidad turística, permitiendo al alojamiento, involucrarse en temáticas de educación y sensibilización ambiental en el municipio.

También cabe destacar, el impacto positivo que el establecimiento representa en lo local, siendo una fuente de empleo para los habitantes de las comunidades aledañas. Coconí, adicionalmente, dinamiza su oferta hotelera, con una operación turística (legalmente constituida), vinculada a la realización de eventos sociales, corporativos y el transporte turístico, extendiendo de esta forma el impacto positivo sobre el número de personas contratadas directa e indirectamente de la comunidad en actividades inherentes al turismo.

Para finalizar, el hotel desea avanzar en el rescate y salvaguardia de la cultura local a través de la puesta en valor de la gastronomía local, las artesanías ancestrales, los saberes musicales representados en la música popular, y en general, manifestaciones materiales e inmateriales de la cultura, que no son solamente insumo para una oferta de experiencias en materia de visita, pero también tarea importante para el trabajo por la sostenibilidad fuerte en el territorio, queriéndose como meta final el fortalecimiento del tejido social, la asociatividad y la conservación del destino.

ILUSTRACIÓN 9. TALLER COMUNITARIO - COCONÍ HOTEL CAMPESTRE



Fuente: Autoría propia

Como parte del compromiso con la sostenibilidad y con la comunidad del entorno donde se encuentra el Hotel, se ofrece de manera gratuita una vez al mes una actividad que incluye transporte, recreación y refrigerio para los adultos mayores. Modelo administrativo para el seguimiento, control y mejora del sistema de gestión para la sostenibilidad.

Dentro del proyecto, se busca generar un modelo de seguimiento y control para la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002 de establecimiento de alojamiento y hospedaje; la cual no varía en lo general, ya que la manera como se implementan otro tipo de normas es similar al hacerlo en estos casos; es decir, es similar a los modelos asociados a la gestión de la calidad; y para esto se requiere tener un contexto de qué es calidad, sus principios y conocer los modelos de gestión de la calidad que son actualmente utilizados en las diferentes organizaciones.

21. DEFINICIÓN DE CALIDAD

En la actualidad la calidad es una definición que podría ser subjetivo, por cuanto se trata de una experiencia por parte del cliente al momento de percibir su conformidad frente a un producto o un servicio; y que en definitiva genera un impacto en toda la cadena de valor y cadena productiva de la organización; y que finalmente permite lograr o no los objetivos definidos por la misma.

A continuación, se presentan diferentes definiciones de calidad: “La totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” American Society for Quality Control³⁹.

“La totalidad de características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas”⁴⁰.

“La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave”⁴¹.

“Adecuación al uso satisfaciendo las necesidades del cliente”⁴².

“La calidad es satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas razonables”.

³⁹ PAZ, Roberto Carro. Administración de la calidad total. Universidad Nacional de Mar de Plata. 2012.

⁴⁰ Ibídem. 2012

⁴¹ GUMUZIO, Ricardo López. La calidad Total en la empresa Moderna. Perspectivas Vol. 8. San Pablo , Bolivia. 2005.

⁴² Ibídem. 2005.

“La calidad total, es una filosofía de gestión que supone el involucramiento de todos los miembros de la organización en la búsqueda constante de autosuperación y perfeccionamiento continuo”⁴³. (Ver ilustración 10)

A continuación se presentan las 10 generaciones de la gestión de calidad a lo largo del tiempo, de acuerdo a lo que se indica en el libro “Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas” de los autores César Camisón, Sonia Cruz & Tomás González, en Gumuzio, en la cual se observa cómo ha ido evolucionando el concepto y la gestión de la calidad; que si bien es cierto no es una aproximación cronológica, si es una forma de presentar como se ha ido implementando en las organizaciones las diferentes tendencias hacia el desarrollo de visiones más proactivas, estratégicas y globales; que han sido el resultado de la experiencia de las organizaciones a lo largo del tiempo y de acuerdo a sus necesidades⁴⁴.

⁴³ *Ibidem*. 2005.

⁴⁴ *Ibidem*. 2005.

ILUSTRACIÓN 10. CONCEPTOS DE CALIDAD

Autores	Enfoque	Acento diferencial	Desarrollo
Platón	Excelencia	Calidad absoluta (producto)	Excelencia como superioridad absoluta, «lo mejor». Asimilación con el concepto de «lujo». Analogía con la calidad de diseño.
Shewhart Crosby	Técnico: conformidad con especificaciones	Calidad comprobada / controlada (procesos)	Establecer especificaciones. Medir la calidad por la proximidad real a los estándares. Énfasis en la calidad de conformidad. Cero defectos.
Deming, Taguchi	Estadístico: pérdidas mínimas para la sociedad, reduciendo la variabilidad y mejorando estándares	Calidad generada (producto y procesos)	La calidad es inseparable de la eficacia económica. Un grado predecible de uniformidad y fiabilidad a bajo coste. La calidad exige disminuir la variabilidad de las características del producto alrededor de los estándares y su mejora permanente. Optimizar la calidad de diseño para mejorar la calidad de conformidad.
Feigenbaum Juran Ishikawa	Aptitud para el uso	Calidad planificada (sistema)	Traducir las necesidades de los clientes en las especificaciones. La calidad se mide por lograr la aptitud deseada por el cliente. Énfasis tanto en la calidad de diseño como de conformidad.
Parasuraman Berry Zeithaml	Satisfacción de las expectativas del cliente	Calidad satisfecha (servicio)	Alcanzar o superar las expectativas de los clientes. Énfasis en la calidad de servicio.
Evans (Procter & Gamble)	Calidad total	Calidad gestionada (empresa y su sistema de valor)	Calidad significa crear valor para los grupos de interés. Énfasis en la calidad en toda la cadena y el sistema de valor.

Fuente: Camisón, Cruz, & González, 2006

En esta descripción define 3 enfoques, el enfoque técnico, el enfoque humano y el enfoque estratégico de la Gestión de la Calidad; “El enfoque técnico agrupa una serie de etapas en el desarrollo del control de calidad, que comparten la preocupación por la eficiencia de los productos y los procesos de la empresa.

La importancia del enfoque técnico ha sido notable, como indica el hecho de ser la visión de calidad predominante en Occidente hasta la década de 1970. No obstante, dicha perspectiva ha sufrido una transformación importante, que le ha permitido mantener su vigencia durante todo este tiempo.

El control de calidad nace en Estados Unidos durante las dos primeras décadas del siglo XX, bajo el empuje de las necesidades de estandarización e intercambiabilidad que crea el modelo de producción en serie.

La implantación de sistemas de inspección y auditoría orientados al producto terminado cedió pronto lugar al control estadístico de la calidad (CEC) y al control estadístico de procesos (CEP), con las aportaciones pioneras de Shewart en los años 20, posteriormente perfeccionadas por Deming.

El siguiente avance se produce con la ampliación desde sistemas de inspección y control hasta sistemas de prevención, incorporando la calidad al diseño de los productos y procesos, siendo aquí Juran la figura estelar. Un nuevo paso se alcanza con la expansión de la preocupación por productos y procesos al conjunto del sistema.

Este concepto de calidad, que busca su aseguramiento en todos los departamentos y procesos de la organización, fue calificado por Feigenbaum en la década de 1950 como control de calidad total (CCT, total quality control). Crosby coloca la última pieza del enfoque técnico desde el prisma estadounidense, añadiendo la orientación económica hacia el coste.

El enfoque técnico norteamericano alcanza su madurez en los años 60. Su desarrollo y perfeccionamiento posterior se produce en Japón por Ishikawa, Taguchi, Ohno y Shingo, entre muchos otros, durante los dos siguientes decenios.

La aproximación técnica recoge, pues, tanto el concepto de empresa orientada al cumplimiento de las especificaciones basado en Taylor, Gilbreth y Ford, como la concepción estadística de Deming, la visión neo-estadística de Taguchi y la

perspectiva de aptitud para el uso de Juran. Su fuente básica de ideas ha sido la Ingeniería y disciplinas cuantitativas como la Estadística.

Esta orientación técnica de la calidad ha llegado en muchas ocasiones a confundir la calidad con las técnicas y herramientas utilizadas para su alcance. El enfoque técnico de calidad sólo tiene en cuenta la perspectiva de quien fabrica el producto. Adopta, pues, una perspectiva interna orientada a la mejora de la eficiencia, tanto en la definición de la calidad como en la conformación del sistema para su control y gestión.

Las necesidades y expectativas de los clientes, así como las dimensiones humana y cultural de la organización, desempeñan aquí un papel secundario pese a que desde Juran hasta Ishikawa todos los autores de referencia hablan de satisfacción del cliente.

El enfoque humano de la Gestión de la Calidad surge en Japón posteriormente y como reacción al enfoque técnico. El propio Ishikawa⁴⁵ sienta las bases del enfoque humano. Su reflexión parte de la convicción de que el control de calidad es una disciplina distinta a la Ingeniería, pues al hablar de problemas de dirección no puede ser insensible a las diferencias culturales y al factor humano.

Esta era tiene como pilar convertir a los trabajadores en el eje del proceso de gestión y mejora de la calidad, actuando sobre su forma de pensar, incrementando su participación en la resolución de problemas, e invirtiendo en su formación. La aplicación de las ciencias del comportamiento a la dirección de empresas ha contribuido en buena medida a esta ruptura. Estos dos enfoques –el técnico y el

⁴⁵ VÁZQUEZ, Claudia & Labarca, Nelson. Calidad y estandarización como estrategias competitivas en el sector agroalimentario. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 17, núm. 60, octubre-diciembre, 2012, pp. 695-708 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29024892002.pdf>. 2012.

humano– se enfrentan durante los años setenta y parte de los ochenta: es la época de los malentendidos entre los ingenieros de bata blanca y los psicólogos⁴⁶.

Los resultados obtenidos por las experiencias de la introducción de círculos de calidad, como exponente modélico de los enfoques humanos de Gestión de la Calidad, han sido espectaculares en Japón.

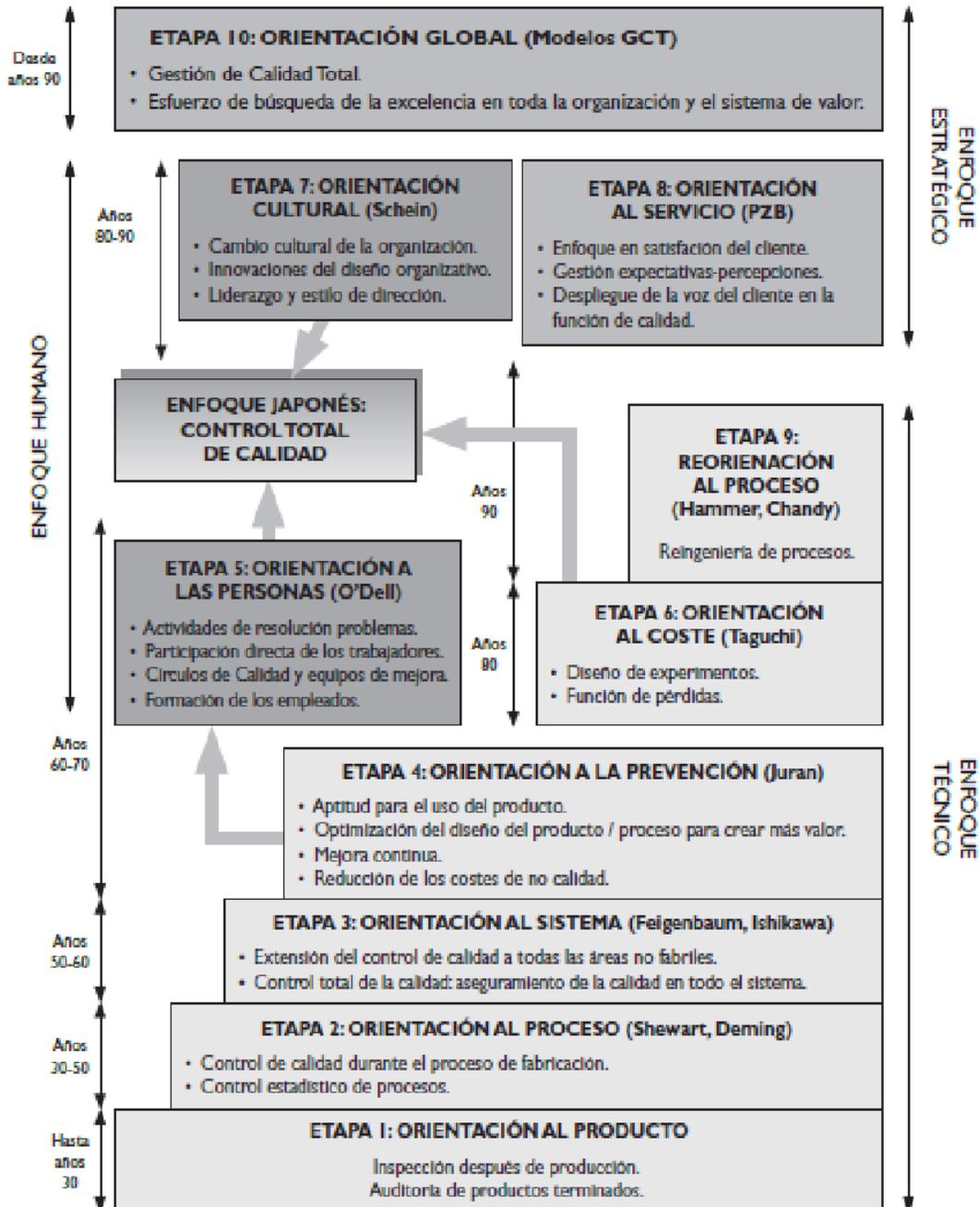
Para afrontar estos retos, se han ido desarrollando sistemas para la Gestión de la Calidad, que enfatizan la sustitución del concepto de «control» típico del enfoque técnico por el de «gestión». Por tanto, con un retraso de casi dos décadas desde el momento en que los mercados de vendedores empiezan a mutar en mercados de compradores, los nuevos sistemas de Gestión de la Calidad que comienzan a surgir incorporan una perspectiva externa o de mercado en la definición del propio concepto y de la forma de gestionarlo. Estas nuevas perspectivas, que surgen sobre todo a partir de los años 90, se encuadran en lo que hemos denominado el enfoque estratégico.

En un primer momento, un conjunto de empresas líderes empieza a prestar atención a la calidad del servicio y a la satisfacción del cliente. Autores como Parasuraman, Zeithaml y Berry han creado toda una nueva línea de investigación y de inquietud directiva para la mejora competitiva. Los sistemas de Gestión de la Calidad del servicio orientados al consumidor se conciben como un despliegue de la función de la calidad para definir la voz del cliente en términos operativos y asegurar la satisfacción de sus necesidades y expectativas. En esta primera etapa del enfoque estratégico en la Gestión de la Calidad, la preocupación por la satisfacción del cliente relega a un segundo plano la obsesión por la eficiencia...⁴⁷.

⁴⁶ Ibídem. 2005.

⁴⁷ CAMISÓN, César, Cruz, Sonia y González, Tomás. 2006. Gestión de la calidad. Madrid : Pearson Educación S.A., 2006.

ILUSTRACIÓN 11. GENERACIONES DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD



Fuente: Camisón, Cruz, & González, 2006

A continuación, se presentan los principios fundamentales de la calidad total:

- orientación hacia los resultados,
- orientación al cliente,
- liderazgo y coherencia en los objetivos,
- gestión por procesos y hechos,
- desarrollo e implicación de las personas,
- aprendizaje, innovación y mejora continuos.

22. DESARROLLO DE ALIANZAS

22.1 Responsabilidad social

Definición de calidad e importancia de la calidad.

De acuerdo a lo indicado por Fontalvo y Vergara en su Libro Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008, la gestión de la calidad en los servicios.

El concepto de servicio como una contribución al bienestar del turista y a la mano de obra que proporciona el servicio.

Las propiedades de los servicios:

- son intangibles,
- solo hay una oportunidad para prestarlos,
- se producen y se consumen de forma simultánea,
- el sujeto principal es el cliente,
- no se puede corregir el servicio prestado,
- se requiere planificar,
- requiere establecer responsabilidades para satisfacer las expectativas del cliente,
- es personal, es decir se trata de una experiencia,
- es complejo estandarizar, por lo que los errores tienen una alta probabilidad,
- se presentan varias transacciones directas y varios procesos,
- en algunos casos se asocia un bien tangible,
- una mala experiencia de servicio determina la pérdida de un cliente.

ILUSTRACIÓN 12. VARIABLES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



Fuente: Fontalvo Herrera & Vergara, 2010

En la gestión de la calidad de servicios, es necesaria la realimentación por parte del cliente con el fin de satisfacer el cliente, fortalecer la mejora continua, evolucionar el proceso y permitir la supervivencia de las organizaciones en el ambiente competitivo de la era de la información. A continuación, se presenta un modelo de mejora continua en servicios; se puede semejar a lo que se requiere en el tipo de empresas donde se pretende aplicar la norma técnica sectorial. (Ilustración 16 Modelo de gestión de calidad evolutivo (Ilustración 13 Modelo de gestión de calidad evolutivo)).

Con el fin de garantizar la medida de la calidad del servicio, es necesario que las organizaciones puedan implementar indicadores de gestión adecuados, y para ello debe contemplar las variables que intervienen en el proceso y los principios de la calidad asociada a las características especiales de los servicios.

ILUSTRACIÓN 13. MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD EVOLUTIVO

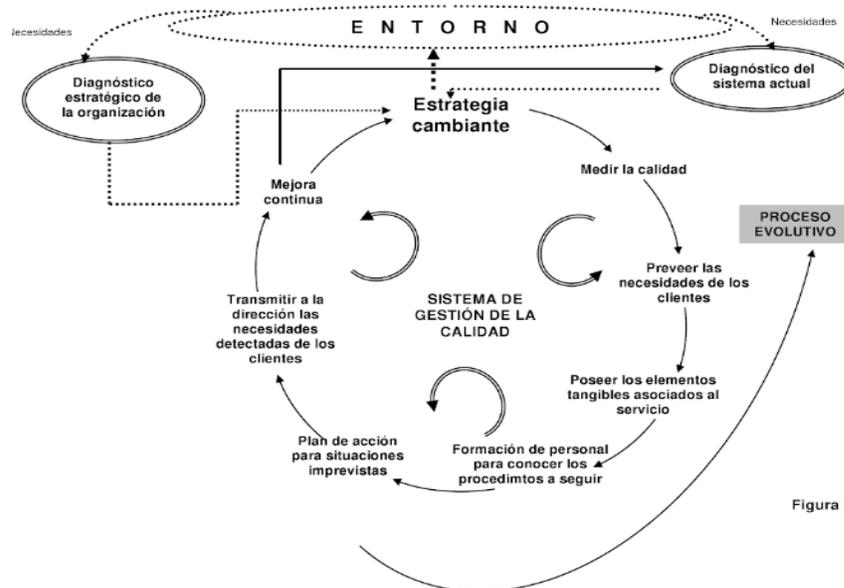


Figura 2.2

Fuente: Fontalvo Herrera & Vergara (2010)

ILUSTRACIÓN 14. INTERACCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

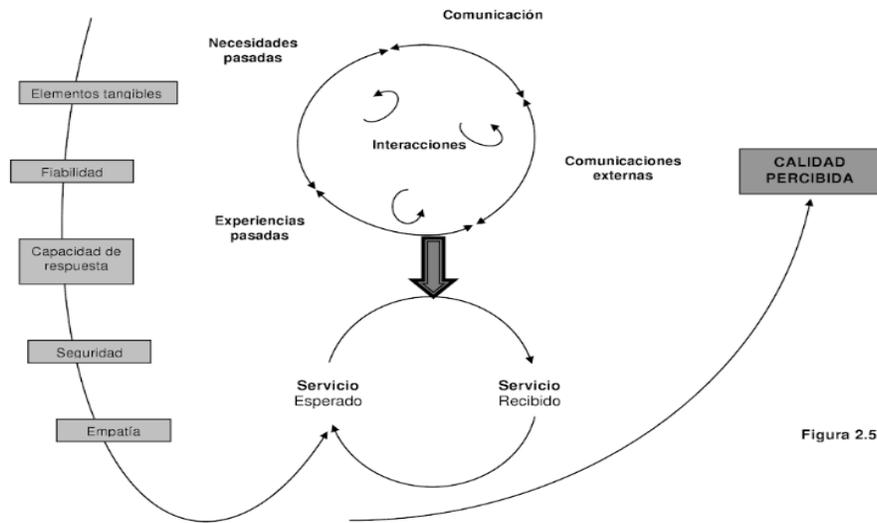


Figura 2.5

Fuente: Fontalvo Herrera & Vergara (2010)

23. CONTROL DE LA GESTIÓN

De acuerdo con lo referenciado por Luis Muñiz en su libro “Cómo implementar un control de gestión en la práctica”⁴⁸; define el control de la gestión como un instrumento administrativo creado y apoyado por la dirección de las organizaciones, que permiten obtener la información requerida de manera confiable, oportuna, e integra; con el fin de gestionarla y tomar las decisiones operativas y estratégicas; por lo tanto es un proceso que mide el uso adecuado de los recursos que tiene a su disposición la organización con el fin de dar cumplimiento a su misión, visión y todos sus objetivos⁴⁹.

El control de la gestión se identifica por la importancia en los siguientes aspectos:

- conseguir el cumplimiento de objetivos,
- reducir riesgos y contingencias del negocio,
- ayudar a la toma de decisiones,
- anticipar problemas futuros,
- controlar la evolución del negocio,
- implantar un sistema de retribución variable,
- evaluar su control de gestión actual,
- soportar el cuadro de mando,
- controlar mejor los recursos consumidos,
- asignar responsabilidades y evaluar su cumplimiento,
- planificación estratégica.

⁴⁸ Muñiz, Lluís. Cómo implantar un sistema de control de gestión y evaluarlo con un caso práctico real. http://www.accid.org/documents/evento_scg_23_maig.pdf. 2013

⁴⁹ Ibídem. 2013.

Adaptar y modificar la estructura y dimensión de la empresa en función de los resultados obtenidos.

Adaptar y modificar los objetivos de acuerdo con los resultados obtenidos.

Obtener toda la información clave y adecuada que los responsables precisan.

En este proceso se pueden identificar 3 niveles de control de la gestión:

Nivel I: Es un control básico de la organización el cual debe analizar la situación actual de la empresa de acuerdo con la gestión; identificación de los riesgos y ventajas competitivas; conocimiento oportuno de resultados a través de reportes periódicos y comparar con periodos anteriores; elaboración de indicadores de gestión.

Nivel II: Es la segunda línea de control de la gestión, la cual se permite anticipar o prever a corto y largo plazo para disminuir imprevistos; analizar y ajustar las desviaciones en los resultados; ajustar objetivos y responsabilidades con base en los resultados; definir la estructura más eficiente; informe de control de gestión mensual; e indicadores de gestión.

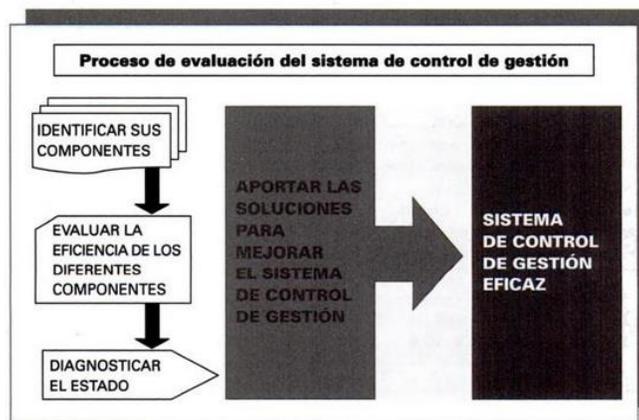
Nivel III: Es la tercera línea de control de la gestión, definido como el control de la gestión integral la cual permite realizar planificación estratégica de largo plazo; planes de contingencia y de continuidad de negocio; planificación estratégica por departamentos; además de los demás beneficios de los anteriores niveles.

Como lo indica Muñís; los factores principales que influyen en los controles de la gestión son:

- factores internos de la organización,
- factores externos a la organización.

Para lo cual se deben identificar y analizar los factores que afectan o puedan afectar interna o externamente a la organización, y proponer mecanismos para minimizar los efectos de dichos factores; así como la evaluación del proceso de control de la gestión.

ILUSTRACIÓN 15. PROCESO DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN



Fuente: Muñis (2013)

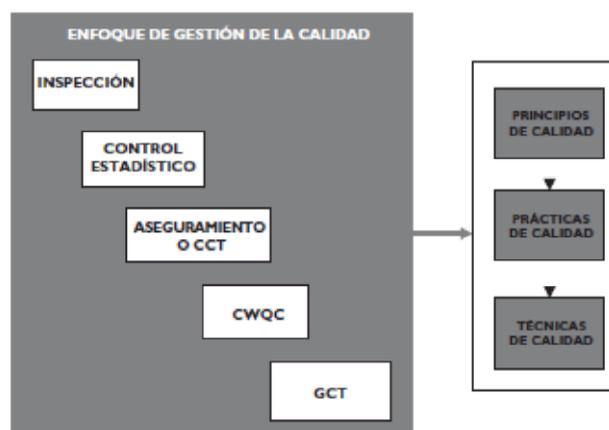
24. DESCRIPCIÓN MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD

Se identifican diferentes modelos de gestión de calidad que han sido planteados por diferentes autores, los cuales buscan de manera general:

Aplicar los principios de la calidad a través de un modelo de gestión que permitan implementar las mejores prácticas para cualquier organización y que contemple los principios fundamentales de calidad.

Autoevaluar el desempeño de los colaboradores de las organizaciones; mantener los sistemas de gestión que las organizaciones definan, a continuación, se van a presentar algunos enfoques identificados para gestionar y controlar la calidad, los cuales han ido evolucionando tanto en sus principios, prácticas y técnicas asociadas a la calidad; y también de acuerdo con la manera como se viene presentando la dinámica de los mercados, que han sido tan competitivos en las últimas décadas; y donde se puede observar que contemplan los principios básicos de la calidad.

ILUSTRACIÓN 16. ENFOQUES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: PRINCIPIOS, PRÁCTICAS Y TÉCNICAS



Fuente: Camisón, Cruz, & González (2006)

24.1 Control Estadístico de la Calidad (CEC/CEP)

Este modelo de gestión de la calidad es un modelo mucho más avanzado que el modelo básico asociado a la inspección, donde entre más inspectores o inspecciones se realicen, se busca disminuir la probabilidad de errores o productos defectuosos; sin embargo, este modelo tiene falencias frente a la consistencia; para lo cual se evoluciona a un modelo que busca controlar adecuadamente los procesos.

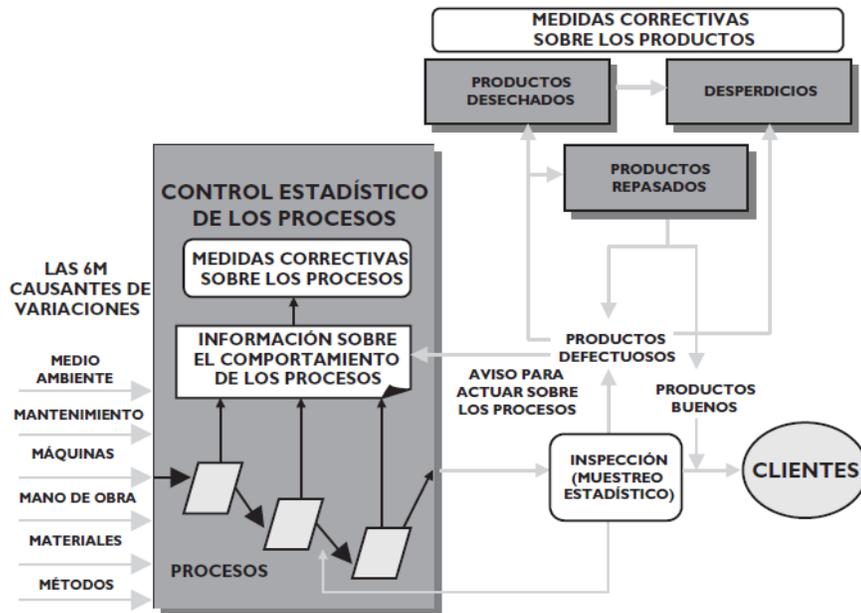
Es decir, se pasa de un tema de calidad en el producto o servicio; a un tema de calidad de procesos, el cual consiste en controlar los procesos verificando la conformidad o no de las características asociadas a la calidad que son definidas como aceptables o no (medidas de algún elemento, reservas correctas en un hotel, o el tiempo de prestación de un servicio) mientras las tareas de que consta se están desarrollando⁵⁰.

“El concepto de calidad implícito a este enfoque de Gestión de la Calidad es la definición estadística auspiciada por Shewhart, Deming y Taguchi, entre otros. La medida de la calidad es pues, la variabilidad de las características del producto. La conformidad con las especificaciones se persigue asegurando la uniformidad de los procesos, su principio fundamental, con el objeto de minimizar la variabilidad dentro de un rango aceptable”⁵¹.

⁵⁰ CAMISÓN, César, Cruz, Sonia y González, Tomás. 2006. Gestión de la calidad. Madrid : PEARSON EDUCACION SA, 2006.

⁵¹ Ibídem. 2006

ILUSTRACIÓN 17. ENFOQUE DE CONTROL ESTADÍSTICO DE LA CALIDAD



Fuente: (Camisón, Cruz, & González , 2006)

La variabilidad en los productos muestreados, provienen de lo que se denomina las 6M (Métodos, Materiales, Mano de Obra, Maquinas, Mantenimiento, y Medio Ambiente).

El objetivo del CEP es identificar las variaciones del proceso y asegurar que la medida definida como variable de calidad está dentro del rango que sea aceptable; para lo cual se requiere clasificar el origen de las variaciones del proceso, es decir las fuentes aleatorias (problemas crónicos y/o comunes) y las no aleatorias (problemas esporádicos y/o especiales)⁵².

⁵² Ibidem. 2006.

Los procesos de control estadístico, para su implementación utilizan diferentes herramientas basadas en cálculos estadísticos con el fin de identificar y priorizar la solución a la variación de la calidad de productos y/o procesos.

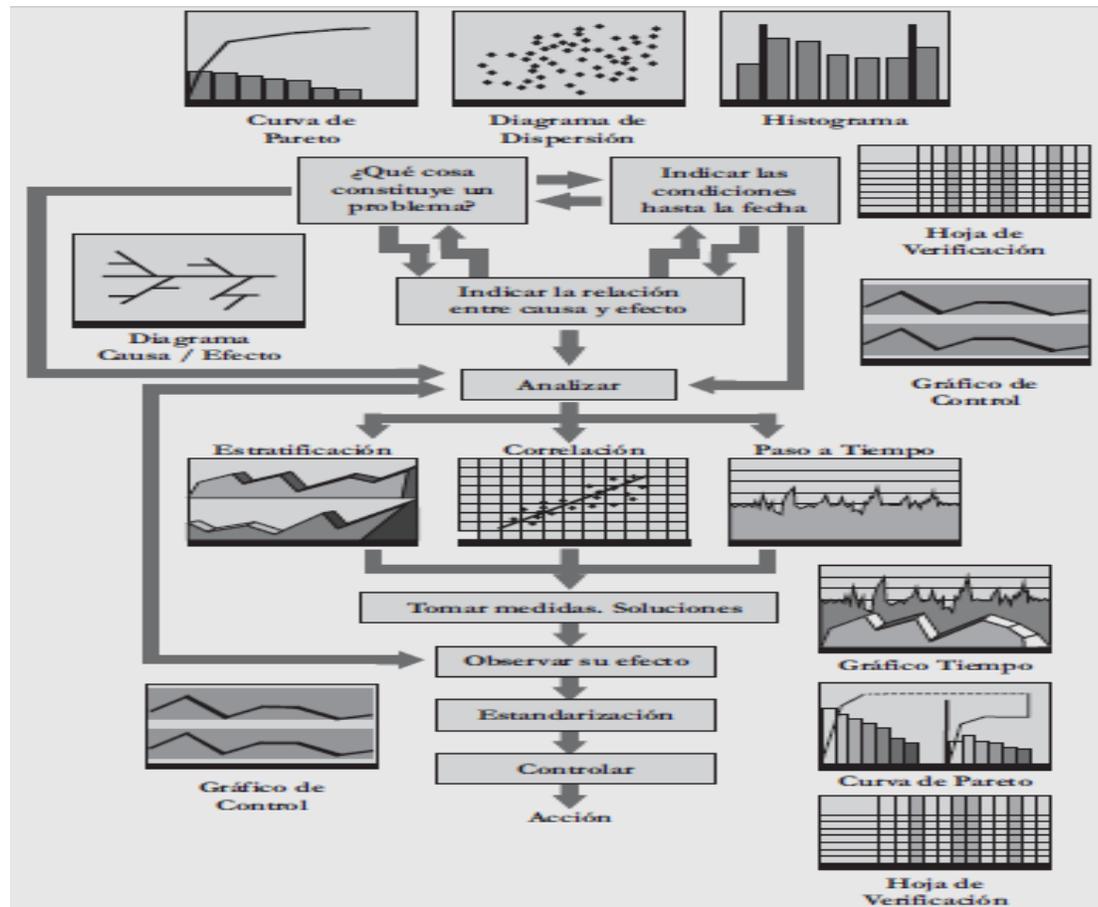
Usualmente se utilizan herramientas tales como Gráficas de frecuencia (Histogramas), diagramas de Pareto, diagramas de causa-efecto, hojas de verificación, estratificación, gráficas de dispersión y gráficos de control y en los últimos tiempos se ha incluido el método Taguchi, elimina los efectos de las variaciones de los procesos o la calidad de los productos y el modelo de Narioki Kano, analiza las características de los productos con la satisfacción de los clientes⁵³.

Este modelo, si bien es cierto fortalece la identificación de las dificultades del producto o del proceso en las diferentes etapas, no es una herramienta preventiva sino de tipo reactiva; es decir, no permite prever lo que puede suceder o evitar que ocurran estos problemas debido a cualquier tipo de fuente⁵⁴.

⁵³ PAZ, Roberto Carro. Administración de la calidad total. Universidad Nacional de Mar de Plata. 2012.

⁵⁴ *Ibíd.* 2012.

ILUSTRACIÓN 18. HERRAMIENTAS PARA EL CONTROL ESTADÍSTICO



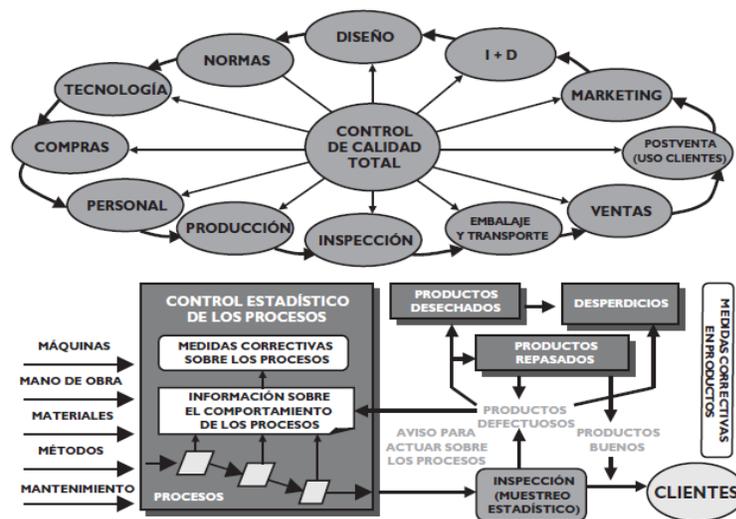
Fuente: Camisón, Cruz, & González (2006)

25. MODELO DE CONTROL DE CALIDAD TOTAL (CCT)

Este modelo es una evolución del Control Estadístico de Procesos (CEP); el cual tuvo como precursores a Juran y Feigenbaum en Estados Unidos. El modelo promueve la calidad en todos los departamentos y procesos de la organización. A continuación, una definición de CCT por Feigenbaum:

«El control de calidad total es un sistema efectivo para integrar los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejora de la calidad de varios grupos de una organización a fin de hacer posibles marketing, ingeniería, producción y servicio a plena satisfacción del consumidor y a los niveles más económicos»⁵⁵.

ILUSTRACIÓN 19. ENFOQUE DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD O CCT



Fuente: Camisón, Cruz, & González (2006)

⁵⁵ CAMISÓN, César, Cruz, Sonia y González, Tomás. 2006. *Gestión de la calidad*. Madrid : Pearson Educación SA, 2006.

Este modelo logra utilizar prácticas que a través de los siguientes principios con el fin de fortalecer la calidad:

Orientación al cliente: La eficacia del control está en la correcta identificación de los requisitos de calidad del cliente.

Actitud de prevención:

- optimización del diseño de los productos y procesos,
- ciclo periódico de planeación, control y mejora,
- formalización y estandarización de procesos y documentos,
- programas de mantenimiento y verificación,
- seguridad y prevención de riesgos laborales,
- auditorías del sistema de calidad.

La inversión en mejora de la calidad es siempre rentable: Identificar los costos de la calidad y de la no calidad y monitorearlo en un CMI (Cuadro de Mando Integral).

Énfasis en la mejora continua: Es una cultura que se implanta en una organización.

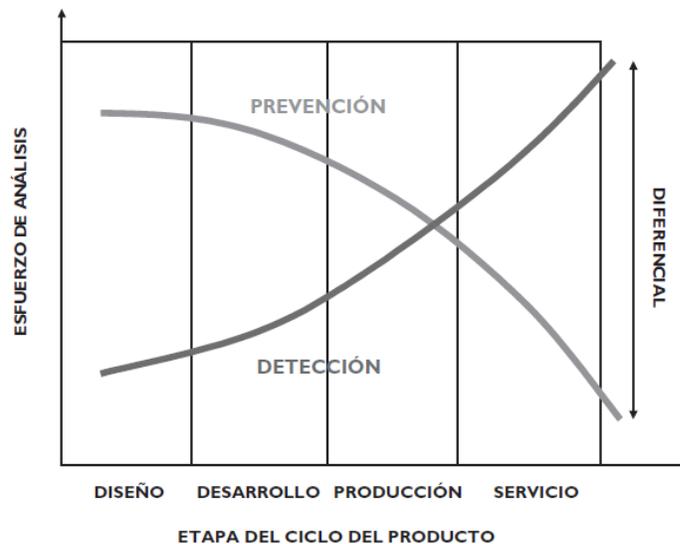
Orientación al sistema: Control de la calidad en todos los departamentos.

Compromiso de la dirección: Compromiso real de los directivos.

Compromiso de todos los trabajadores en la mejora de la calidad: Formar y motivar a los trabajadores.

ILUSTRACIÓN 20. ESFUERZO PARA LA MEJORA EN LOS ENFOQUES DE PREVENCIÓN Y

DETECCIÓN



Fuente: Camisón, Cruz, & González (2006)

Dentro del modelo se puede implementar la metodología seis sigmas (6σ) que contempla diferentes herramientas tales como:

- procesos de mejora continua (CIP),
- diseño/rediseño de procesos,
- análisis de varianza,
- cuadro de mando integral (BSC),
- la voz del cliente (VOC),
- pensamiento creativo,
- diseño de experimentos,
- control Estadístico de Procesos,
- balance Score Card (BSC) o Cuadro de Mando Integral (CMI)⁵⁶.

⁵⁶ *Ibíd.* 2012.

El BSC es una herramienta supremamente importante para los directivos de las organizaciones actuales y del futuro, por cuanto traducen la estrategia y la misión de las organizaciones en un conjunto de medidas que logran visibilizar el cumplimiento de éstas en el ámbito financiero y en lo que se denominan otros inductores de cumplimiento de los objetivos financieros; y que son la estructura para un sistema de gestión y de medición estratégica; y que podría convertirse en la piedra angular de los sistemas de gestión de una organización.

La medición y la gestión en la era de la información, como lo plantea el libro “Cuadro de mando integral”⁵⁷ es uno de los aspectos más importantes para implementar modelos de control y seguimiento, asociando 4 perspectivas equilibradas en las organizaciones: Financiera, Clientes, Operaciones, y la formación y crecimiento⁵⁸.

Las empresas, de servicios especialmente han sido protegidas a través de medidas regulatorias y proteccionistas en los países frente a competidores mucho más eficientes e innovadores; generando un entorno confortable y no competitivo; sin embargo, en las últimas décadas se han generado iniciativas en el mundo que desregularizan y privatizan las empresas de servicios de la era industrial; lo que está generando que éstas empresas desarrollen nuevas capacidades no enfocadas solamente en la gestión de los activos tangibles y físicos; sino de los activos intangibles o invisibles, fortaleciendo desarrollo de relaciones sostenibles con sus clientes, introducción de productos y servicios innovadores, deseados por los clientes; servicios de alta calidad, bajo costo, y cortos tiempos de espera; movilizar

⁵⁷ KAPLAN, Robert S., Norton, David P. Cuadro de mando integral. <https://es.slideshare.net/JuanAlejandroMarnGue/cuadro-de-mando-integral-2da-edicion-rob-kaplan-david-norton>. 2003.

⁵⁸ Ibídem. 2003.

todas las habilidades y motivación de los empleados para lograr una mejora continua en calidad del servicio; y aplicar tecnología, base de datos y sistemas de información.

En un entorno competitivo donde las empresas deben lograr que las funciones en la organización sean cruzadas, es decir, proceso integrados en busca de satisfacer adecuadamente al cliente; así mismo un mayor vínculo con los clientes y proveedores; generando segmentación de clientes debido a las necesidades, exigencias y personalización de los servicios; comportarse como una empresa de escala global; innovadora y empleados de nivel que permitan desarrollar la estrategia⁵⁹.

Es por esto por lo que las organizaciones han generado iniciativas de mejora:

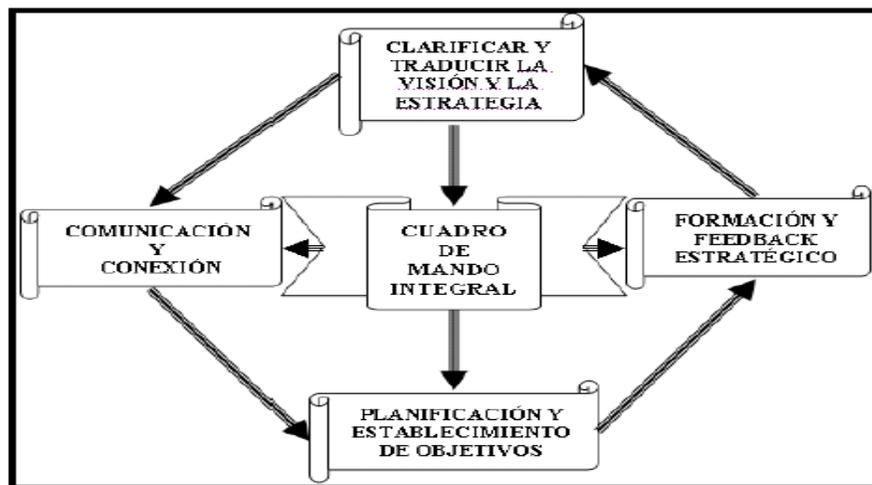
- calidad total,
- sistemas de distribución y de producción JIT,
- reducción de costos,
- diseño de empresa orientada al cliente,
- reingeniería.

Sin embargo, estas iniciativas no han sido exitosas por considerarse cada una de manera fragmentada o independiente; sin embargo, puede que estos no estén alineados con la estrategia y no permitan cumplir los objetivos financieros o económicos; por lo tanto, al articular la organización desde varias perspectivas, se requiere un cambio en los mecanismos de medición.

⁵⁹ *Ibidem*. 2003.

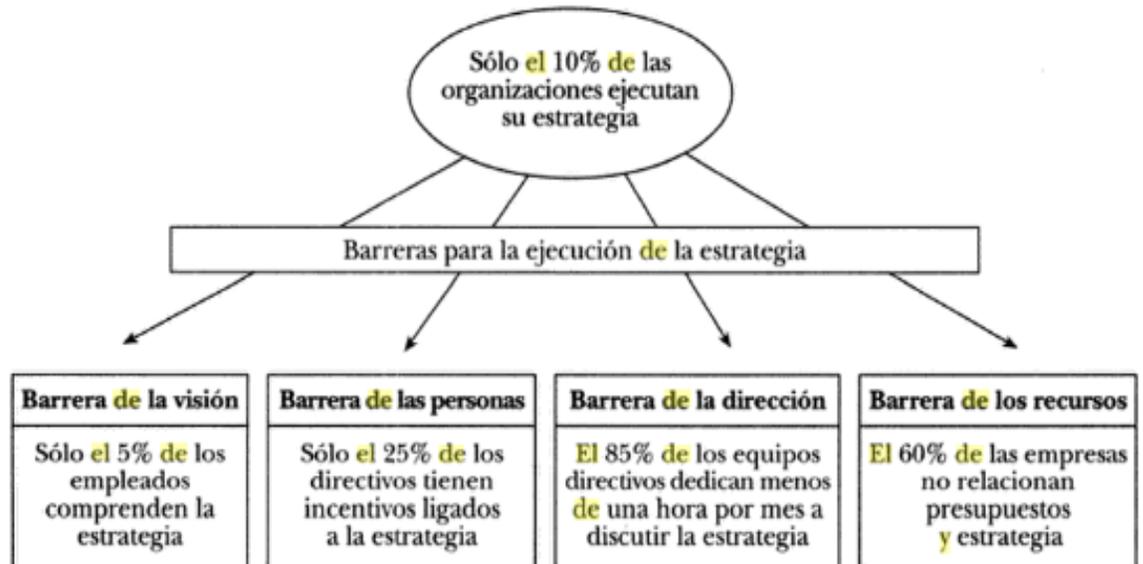
La implementación del CMI, consiste la alineación entre las estrategias de largo plazo vs el control operativo de corto plazo; permitiendo así mismo validar si la estrategia está generando los resultados esperados, y así tomar decisiones para ajustar la estrategia; permitiendo así un Feedback para la organización.

ILUSTRACIÓN 21. CUADRO DE MANDO INTEGRAL



Fuente: Kaplan (2003)

ILUSTRACIÓN 22. BARRERAS PARA IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA



Fuente: Kaplan (2003)

De acuerdo con lo indicado por Amado Salgueiro en su libro “Indicadores de gestión y cuadro de mando”; se identifica lo necesario de tener indicadores, lo cual es un tema que se está tratando desde a finales del siglo pasado; donde Lord Kelvin indicó:

“Cuando puedes medir aquello de lo que estás hablando y expresarlo en números, puede decirse que sabes algo acerca de ello; pero, cuando no puedes medirlo, cuando no puedes expresarlo en números, tu conocimiento es muy deficiente y poco satisfactorio”⁶⁰.

⁶⁰ THOMSON, William. 1867. *Treatise on Natural Philosophy*. Oxford. 2nd edition, 1883.

Toda organización que desee lograr resultados exitosos, más aún en un entorno tan competitivo como el que se está presentando en esta era de la información, requiere estar revisando y actualizando sus indicadores (estratégicos/calidad); validar su periodicidad de medición, las fuentes de información, el método de análisis, y evaluar el impacto en la organización al realizar su seguimiento. (Salgueiro, 2001) Modelo de enfoque japonés o como CWQC (Company Wide Quality Control).

El concepto entregado por Ishikawa para este modelo:

“Consiste en el desarrollo, diseño, producción, comercialización y prestación del servicio de productos y servicios con una eficacia del coste y una utilidad óptimas, y que los clientes comprarán con satisfacción. Para alcanzar estos fines, todas las partes de una empresa (alta dirección, oficina central, fábricas y departamentos individuales tales como producción, diseño, técnico, investigación, planificación, investigación de mercados, administración, contabilidad, materiales, almacenes, ventas, servicio, personal, relaciones laborales y asuntos generales) tienen que trabajar juntos. Todos los departamentos de la empresa tienen que empeñarse en crear sistemas que faciliten la cooperación y en preparar y poner en práctica fielmente las normas internas.

Esto solo puede alcanzarse por medio del uso masivo de diversas técnicas tales como los métodos estadísticos y técnicos, las normas y reglamentos, los métodos computarizados, el control automático, el control de instalaciones, el control de medidas, la investigación operativa, la ingeniería industrial y la investigación de mercados⁶¹.

Los principios diferenciales, junto a aquellos heredados del CCT son:

⁶¹ CAMISÓN, César, Cruz, Sonia y González, Tomás. 2006. *Gestión de la calidad*. Madrid : PEARSON EDUCACION SA, 2006 p. 246

- orientación real y completa hacia el cliente,
- mejorar el diseño del producto y la gestión de los procesos será siempre rentable,
- el objetivo final del cero defectos se persigue mediante la mejora continua o filosofía Kaizen,
- eficacia en la gestión del tiempo,
- extiende el control de calidad a toda la cadena de valor,
- enfoque de equipo,
- gestión basada en hechos y datos,
- compromiso, participación y cesión de autonomía a los empleados,
- liderazgo de la dirección.

26. MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL

El modelo de Gestión de la Calidad Total es uno de los modelos más completos para gestionar la calidad de las organizaciones; por cuanto conjuga de manera equilibrada los conceptos de calidad al interior de la organización, que se enfoca en el producto o servicio, buscando la conformidad de las especificaciones de los productos o servicios, evitar reprocesos, reducción de costos, aptitud de los colaboradores para realizar las tareas. De otra parte, está el concepto de calidad al exterior de la organización, que se enfoca en la satisfacción de los clientes respecto al producto o servicio entregado⁶².

“Los antecedentes de esta definición se encuentran en la Economía y el Marketing”.

Ambas disciplinas han establecido que la calidad, junto con el precio o el plazo de entrega, son variables determinantes de la elección del consumidor. Mientras que la teoría microeconómica fue el paradigma dominante, se aceptó que el precio era el único factor determinante de la elección del consumidor. La manifiesta irrealidad de la hipótesis de la competencia pura por precios ha inducido al desarrollo de nuevos modelos marginalistas que incorporen la calidad al proceso de decisión de los consumidores, más tarde superados con el desarrollo de la Economía Industrial.

Dentro de los primeros, podemos destacar modelos de comportamiento del consumidor como el que presenta Abbott en 1955, en el cual precio y calidad forman conjuntamente la base para la selección de producto por el consumidor, siendo un producto con diferentes calidades y precios tratado como un conjunto de productos

⁶² *Ibidem*. 2006.

distintos, entre los que el consumidor asignará su renta buscando maximizar su utilidad.

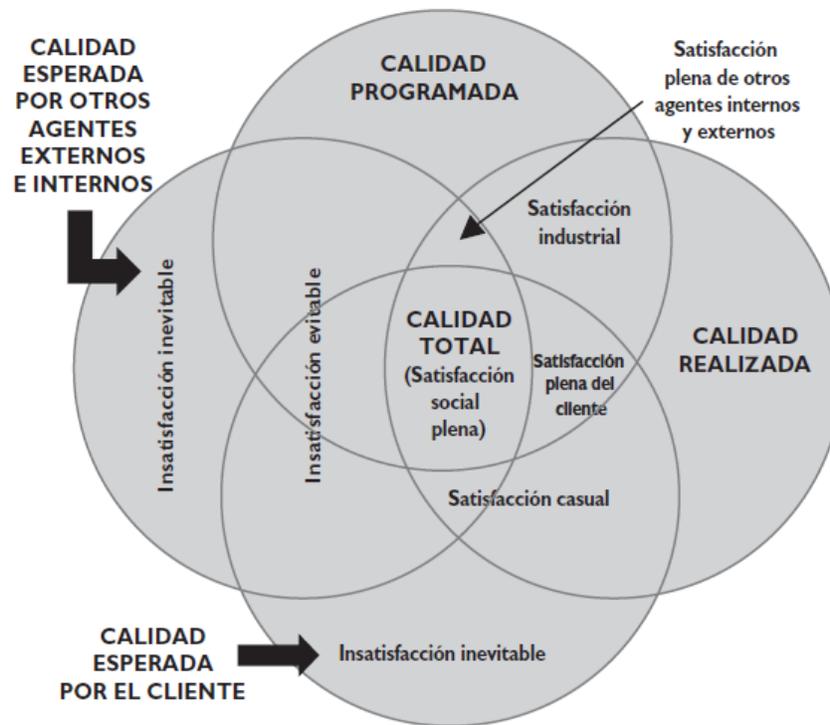
Un producto más barato coincidiría entonces con el mejor sólo si las diferencias de calidad han sido eliminadas a través de la estandarización. Las aportaciones del Marketing, han acabado de revelar que tanto el precio como la calidad son variables con peso en el proceso decisorio de los compradores. Las diferencias en calidad reflejarían entonces desemejanzas en la cantidad de cierto atributo poseído por el producto. En esta primera etapa, se difunde el concepto de valor como «relación calidad / precio. Así, Feigenbaum en Camison y otros, plantea que calidad no tiene el significado popular de lo mejor en un sentido absoluto, sino que quiere decir lo mejor dentro del uso al que el producto se destina y su precio de venta.

El concepto value for money, ampliamente extendido en el mundo anglosajón, refleja esta idea”⁶³.

De cara a la implementación de este proyecto, es importante rescatar el concepto de valor, donde el cliente está dispuesto a recibir cierta calidad de acuerdo al precio que está dispuesto a pagar; es aquí donde temas adicionales como la responsabilidad social empresarial, ética empresarial, y la gestión de riesgos, aportan para que la percepción del cliente, sea de mayor calidad, de menor impacto en el entorno, y un precio justo; es por esto que la decisión de compra del cliente se tomaría entonces comparando la relación percepción de la calidad/precio entre los competidores de cada mercado.

⁶³ CAMISÓN, César, Cruz, Sonia y González, Tomás. 2006. *Gestión de la calidad*. Madrid : Pearson Educación SA, 2006 p. 194

ILUSTRACIÓN 23. CALIDAD TOTAL COMO SATISFACCIÓN DE EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



Fuente: (Camison, Cruz, & Gonzalez, 2006)

Existen diferentes conceptos sobre Gestión de la Calidad Total o TQM (Total Quality Management); sin embargo, a continuación, se presentan algunas de las más reconocidas y planteadas en el libro “Gestión de la Calidad” (Camisón, y otros, 2006):

El concepto del *Report of the Total Quality Leadership Steering Committee and Working Councils*⁶⁴, patrocinado por Procter & Gamble y obra de un consejo integrado por CEO de grandes corporaciones y académicos de las más prestigiosas escuelas de negocios, y que ha sido aceptada por posteriores trabajos académicos³:

«Calidad total es un sistema de dirección enfocado en las personas que busca el continuo incremento de la satisfacción del consumidor a un coste real continuamente menor. Calidad total es un enfoque sistémico completo (no un área o un programa aislado), y una parte integral de la estrategia de alto nivel; trabaja horizontalmente cruzando funciones y departamentos, implica a todos los empleados desde la cima hasta la base, y se extiende hacia atrás y hacia delante para incluir la cadena de proveedores y la cadena de clientes. Calidad total acentúa el aprendizaje y la adaptación al cambio continuo como claves para el éxito organizativo».⁶⁵

El concepto de las instituciones líderes del enfoque de aseguramiento de la calidad como el caso de la British Standards Institution en su norma BS4778, de 1991:

«Una filosofía de dirección que afecta a todas las actividades, la cual permite satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes y de la comunidad, y lograr los objetivos de la organización de la manera más eficiente, a través de la maximización del potencial de todos los empleados en un camino continuo hacia la mejora».

El concepto de Deming Prize Committee de la JUSE (2004a: 4) en 1998:

⁶⁴ EVANS. Report of the Total Quality Leadership Steering Committee and Working Councils. 1992

⁶⁵ Camisón, César, Cruz, Sonia y González, Tomás. 2006. *Gestión de la calidad*. Madrid : PEARSON EDUCACION SA, 2006 p. 264

«GCT es un conjunto de actividades sistemáticas conducidas a través de toda la organización para alcanzar eficaz y eficientemente los objetivos de la compañía, así como para proveer productos y servicios con un nivel de calidad que satisfaga a los clientes, en el tiempo y al precio apropiados».

Otro concepto entregado por American Productivity & Quality Center:

«Es gestión porque es cambio guiado, racional, que contribuye a la línea de fondo de la organización. Es planificada, conducida por la alta dirección, y alineada con los objetivos estratégicos (...) Es total en el sentido de que abraza todo: cada parte de la organización, tanto procesos como resultados, servicios, así como productos, proveedores y clientes, relaciones internas con relaciones externas (...) Es calidad porque trabaja para mejorar cada producto y proceso al cual se aplique»⁶⁶.

Este modelo consiste en la alineación estratégica de diferentes actividades que están orientadas para planificar, organizar y controlar la variable de calidad en toda la organización desde una perspectiva de la mejora continua en la calidad del producto o servicio, de la evolución frente a la competencia; y la generación de valor para los grupos de interés identificados.

A continuación, se presentan los 8 principios que plantean los autores, con base en una la literatura; y de su grado de implantación según las prácticas y técnicas que se manejen⁶⁷:

- orientación estratégica a la creación de valor,
- orientación al cliente,
- liderazgo y compromiso de la dirección,

⁶⁶ *Ibidem*. 2006.

⁶⁷ *Ibidem*. 2006.

- visión global y horizontal de la organización,
- orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias,
- orientación a la cooperación,
- orientación al aprendizaje y a la innovación,
- orientación ética y social.

Con el fin de aportar más allá de concepto y de la teoría que inspira este modelo, se resaltan las actividades que permitirán implementar en la práctica este modelo, y que podría ser utilizado en el modelo planteado para la implementación de las normas sectoriales de turismo.

Apoyo por parte de la alta dirección evidenciado a través de la planificación estratégicas, asignación de recursos y mecanismos de seguimiento y control Estructuras de apoyo a la gestión de la calidad total, entre ellos fortalecer el rol de Cambio y Cultura; así como de la comunicación interna y externa que permita socializar los cambios en la organización y sus avances.

Identificación de expectativas por parte de los grupos de interés; y monitoreo a los cambios globales del mercado, la dinámica competitiva y los valores sociales. Herramientas de medición estratégicas y operativas que permitan alinear ambas dimensiones.

Elaborar manuales y procedimientos asociados a la calidad, realizar auditorías bajo el modelo ISO 9000 como apoyo al seguimiento.

Fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés basados en la transparencia, alianzas estratégicas y de largo plazo.

Promover la participación y el compromiso de los colaboradores para implementar proyectos de mejora continua y trabajo en equipo.

Movilizar prácticas de gestión de recursos humanos, asociadas a mejorar las capacidades, habilidades y compromisos por parte de los colaboradores, implementando políticas de formación, motivación, participación, selección, promoción, reconocimiento y comunicación.

ILUSTRACIÓN 24. PRINCIPIOS, PRÁCTICAS Y TÉCNICAS EN EL ENFOQUE GCT

PRINCIPIOS		
La GCT implica la adopción de unos principios clave, de un sistema de valores, que guían la forma de gobernar la organización y el comportamiento de sus miembros		
PRÁCTICAS Y TÉCNICAS		
Los principios anteriores implantan mediante prácticas que aportan los instrumentos para asegurar que los principios se tienen en cuenta en la estrategia y en cada actividad diaria de la organización		
Herramientas de mejora	Sistemas de medición	Procesos organizativos y directivos
Investigación de defectos de prestación de servicios Investigación sistemática averías Recopilación estadísticas calidad Control estadístico de procesos Documentación de procesos y del sistema de Gestión de la Calidad Manual de calidad Gestión de procesos Dinámica de grupos Técnicas de resolución problemas 7 herramientas de la calidad Benchmarking Autoevaluación Evaluación de proveedores Utilización del ciclo PDCA Análisis AMFE Despliegue de la función de calidad	Contar con un sistema de medición capaz de aportar información sobre los hechos relevantes Costes de calidad y no calidad Investigación regular del cliente (necesidades y satisfacción) mediante encuestas o reuniones periódicas Medidas de la variación y eficiencia de los procesos Medición continua de resultados Investigación regular de la satisfacción de los empleados	Creación de comités de calidad Creación departamento de calidad Programas de formación en calidad Delegación de responsabilidades Participación de empleados en decisiones estratégicas Programas de sugerencias Equipos de mejora y círculos calidad Equipos interfuncionales Remuneración según la satisfacción de los clientes Sistemas comunicación vertical y horizontal Organización por procesos Planificación de carreras Técnicas de planificación de calidad Desarrollo servicio postventa Gestión eficaz de quejas y reclamaciones Relación cooperación a LP con proveedores y clientes Creación de unidades organizativas descentralizadas (autonomía en el trabajo) Reducción de los niveles jerárquicos Planes carrera basados en competencias

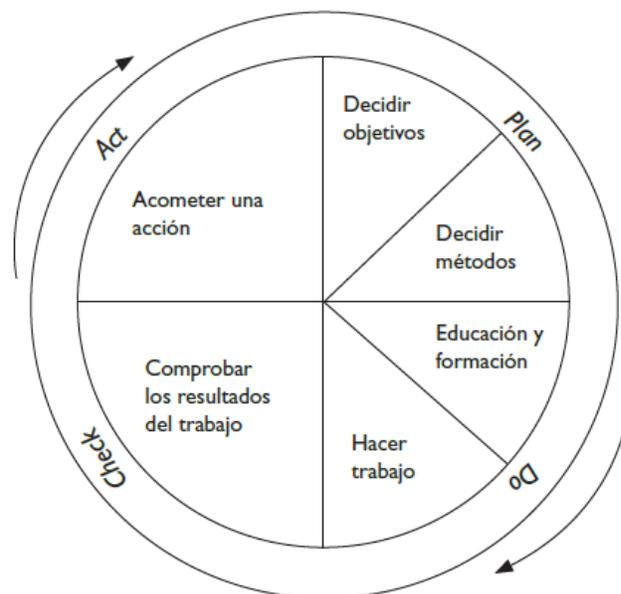
Fuente: Camisón, Cruz, & González (2006)

Modelo de Mejora Continua de Procesos. El ciclo PDCA/PHVA.

Este modelo fue desarrollado inicialmente por Walter A Shewhart; quien lo publicó en 1939; sin embargo, fue popularizado a través de Eduard Deming en los años 50 donde presentó el ciclo PDCA en Japón, se lo denomina “ciclo de Shewhart” o “ciclo de Deming”⁶⁸.

Una propuesta realizada por uno de los expertos japoneses más reconocidos en calidad, indica que la esencia de la Calidad Total está en la aplicación constante e ininterrumpida del “ciclo PDCA” o “ciclo de control” hasta obtener los objetivos definidos, el cual propone con algunos ajustes:

ILUSTRACIÓN 25. EL CICLO PDCA AJUSTADO POR ISIKAWA



Fuente: Camisón, Cruz, & González (2006)

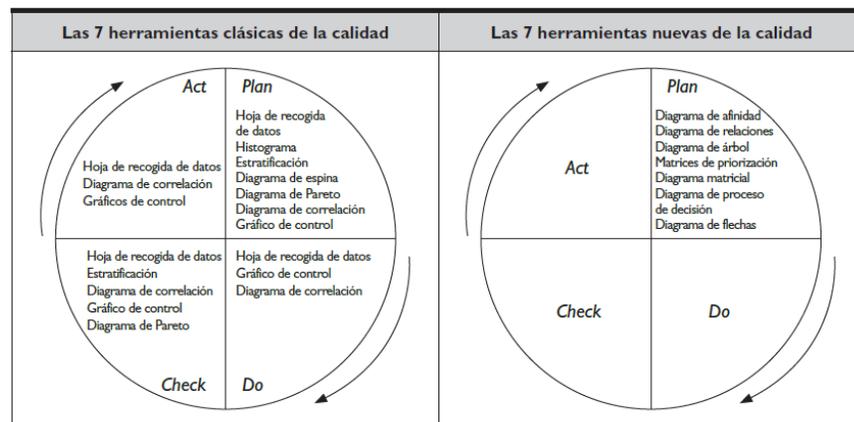
⁶⁸ *Ibíd.* 2006.

El control no es solo realizar una inspección; realmente el sentido es controlar los procesos, observando todas las actividades operativas y estratégicas de la organización, observando los resultados, introduciendo información obtenida del mismo proceso, identificando posibles fallas o ineficiencias en cada una de las actividades y eliminando las causas de dichas fallas.

A continuación, se presentan algunas herramientas para mejorar la calidad que son comúnmente utilizadas en cada etapa, con el fin de fortalecer los procesos; es importante indicar que el ciclo de PDCA debe realizarse de manera ininterrumpida, incluso cuando se pasa de un estado A un estado B, éste último debe seguir aplicando el ciclo. En conclusión, se trata de una metodología para ser aplicada en los diferentes modelos; pues por sí misma no da alcance a diferentes aspectos o principios que la calidad exige; es por esto que no solo se aplica a la calidad sino también a costos unitarios, volúmenes de venta, volúmenes de compra entre otras variables.

ILUSTRACIÓN 26. EL CICLO PDCA Y LAS HERRAMIENTAS DE MEJORA

Ciclo PDCA y las herramientas para la mejora de la calidad.



Fuente: Camisón, Cruz, & González (2006)

Análisis comparativo.

Una vez analizado los diferentes modelos y las dos herramientas descritas anteriormente; se realiza un análisis comparativo basado en los 8 principios planteados para la Gestión de la Calidad total, con el fin de identificar la evolución y los puntos donde se complementan. (Ver ilustración 27)

27. SELECCIÓN DE ESTRATEGIAS A IMPLEMENTAR

Una vez identificados los diferentes modelos, metodologías, prácticas y técnicas asociadas a fortalecer la gestión de la calidad; se observa que todas estas se complementan de manera interesante, y que aplicar solo una de estas no sería suficiente en busca de la tan anhelada “Gestión de la Calidad Total”; es por esto, que para el diseño del modelo se utilizarán diferentes modelos y herramientas identificadas anteriormente.

Igualmente, algunas prácticas asociadas al sector turístico que serán referenciadas. Modelo Administrativo para el Seguimiento, Control y Mejora del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad.

A continuación, se presenta el modelo propuesto que tiene como objetivo principal del modelo que se plantea es contar con una herramienta de tipo administrativo que permita la organización implementar, monitorear y mantener el sistema de gestión para la sostenibilidad en un Establecimiento de Alojamiento Hotelero (EAH), dando cumplimiento a la Norma NTS-TS-002 y sus actualizaciones. Así como la valoración de sus impactos en la competitividad de la organización con respecto al sector, debido a la alta exigencia de los turistas que han subido la frontera de calidad de sus servicios.

ILUSTRACIÓN 27. ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE LOS DIFERENTES MODELOS

Características	4.1.1. Modelo de Control estadístico de la calidad (CEC/CEP)	4.1.2. Modelo de Control de Calidad Total (CCT)	4.1.3. Balance Score Card (BSC) o Cuadro de Mando Integral (CMI)	4.1.4. Modelo de enfoque japonés o como CWQC (Company Wide Quality Control)	4.1.5. Modelo de Gestión de Calidad Total	4.1.6. Metodología de mejora continua de procesos. El ciclo PDCA/PHVA
1. Orientación estratégica a la creación de valor.	Es un modelo con un enfoque mucho más operativo debido a su naturaleza estadística, que con los resultados del mismo se pueden realizar análisis de tipo estratégico	Es un modelo que implica a todos los procesos directos de producción, analizados desde un enfoque sistémico; es decir se trata de un modelo mucho más orientado a lo táctico	Es una herramienta que hace parte de otros modelos, y que buscan identificar indicadores que asocien los resultados financieros con los demás aspectos de la organización (Operación, cliente, Desarrollo de capacidades). Es una herramienta de tipo estratégica	Es un modelo similar al CCT, sin embargo, su impacto es en los procesos de operación y los de apoyo; es decir tiene un enfoque un poco más global de la organización. Orientación de tipo táctica	Este modelo asume una perspectiva estratégica , involucrando todos los procesos directos e indirectos, focalizando la importancia y compromiso requerido por la dirección, incluyendo la gestión de todos los grupos de interés.	Es una metodología que se puede aplicar o acomodar en procesos tanto operativos, tácticos y estratégicos .
2. Orientación al cliente.	Está centrado en los productos y procesos	Está centrado en los grupos de interés internos , en los sistemas utilizados para ejecutar las tareas de control y seguimiento	Es una herramienta que está centrada en las relaciones con todos los grupos de interés, buscando la eficiencia financiera sin perder de vista todos los demás indicadores inductores de esta eficiencia	Está centrado en los grupos de interés incluidos los clientes, en los sistemas utilizados para ejecutar las tareas de control y seguimiento	Está centrado en la estrategia y todos los grupos de interés y sus relaciones	Es una metodología que se puede aplicar en modelos basados en el cliente, interna o todos sus grupos de interés
3. Liderazgo y compromiso de la dirección.	Este modelo implica solo el seguimiento a nivel intermedio de la dirección (inspectores y especialistas en calidad); y el compromiso de la dirección es bajo	Este modelo implica solo el seguimiento a nivel intermedio de la dirección (especialistas en calidad); y el compromiso de la dirección es bajo	Esta herramienta requiere la participación de todos los procesos y en especial un alto compromiso por parte de la dirección	Este modelo implica la participación de todos los procesos y un compromiso medio por parte de la dirección	Este modelo implica un alto compromiso y liderazgo de la dirección	Es una metodología que se puede aplicar en modelos; sin embargo es necesario un involucramiento importante por parte de los directivos
4. Visión global y horizontal de la organización.	Enfoque en procesos (tareas y secuencias) "Hacer bien las cosas bien desde la primera vez"	Enfoque en procesos (tareas y secuencias) con una visión por departamentos y de acuerdo a la jerarquía de la organización "Hacer bien las cosas bien desde la primera vez"	Enfoque global de la organización	Enfoque en procesos (tareas y secuencias) con una visión global y horizontal. "Introducir la mejora continua en los procesos y en los productos a través de las personas y del trabajo en equipo"	Enfoque en procesos (tareas y secuencias) y Sistémico (Analiza las relaciones y efectos de las mismas entre los procesos) con una visión global y horizontal (sin tener en cuenta las jerarquías). "La eficacia mide por la satisfacción de los stakeholders"	se puede aplicar en enfoques de procesos, sistémicos, globales, verticales u horizontales
5. Orientación a las personas y al desarrollo de sus competencias.	Se enfoca en controlar las personas y el resultado de sus actividades durante cada proceso. Enfoque reactivo o de control	Se enfoca en seleccionarlas y formarlas a fin de que tengan las aptitudes necesarias para desempeñar eficientemente su trabajo, cumpliendo con los estándares preestablecidos. Enfoque aseguramiento	Está incluida en las perspectivas del CMI	se puede aplicar en teniendo	Se enfoca al desarrollo de competencias, así como a la instauración de un sistema de creencias, principios compartidos que incentiven la participación, el compromiso, la autonomía para la autorresponsabilización y la cooperación. Enfoque proactivo	se puede aplicar en teniendo en cuenta a las personas y el desarrollo de las personas
6. Orientación a la cooperación.	Baja cooperación en toda la cadena de valor	Alta cooperación en toda la cadena de valor	N/A	Alta cooperación en toda la cadena de valor	Alta cooperación en toda la cadena de valor	N/A
7. Orientación al aprendizaje y a la innovación.	Baja orientación al aprendizaje y a la innovación, la actitud frente al cambio es estática en este modelo con una Gestión de la Calidad básicamente estática, orientada a la conformidad con las especificaciones actualmente establecidas	Baja orientación al aprendizaje y a la innovación, la actitud frente al cambio es estática en este modelo con una Gestión de la Calidad básicamente estática, orientada a la conformidad con las especificaciones actualmente establecidas	N/A	Alta orientación al aprendizaje, la actitud frente al cambio es dinámica frente a la mejora continua en este modelo	Alta orientación al aprendizaje y a la innovación, la actitud frente al cambio es dinámica en este modelo	
8. Orientación ética y social.	Baja	Baja	Está incluida en las perspectivas del CMI	Media	Alta	Aplica cualquier tipo de orientación ética y social

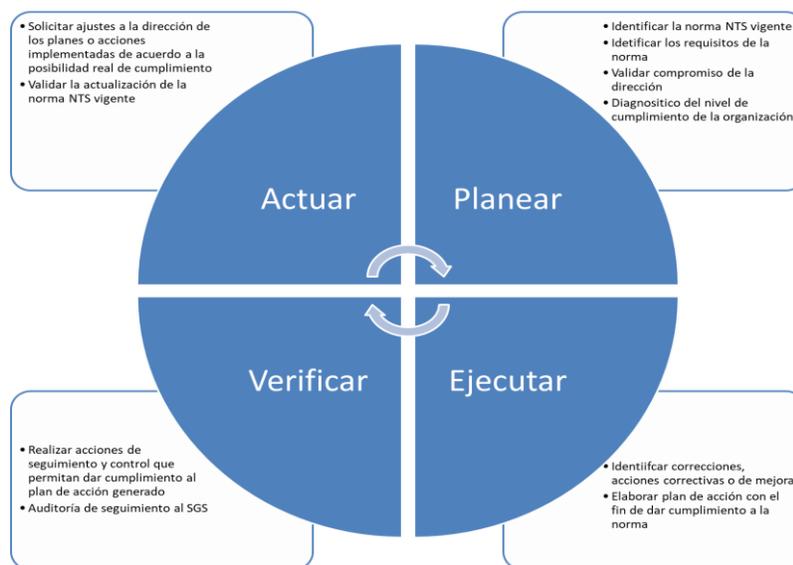
Fuente: Elaboración propia

Si bien los Programas para la Gestión de la Sostenibilidad, dictan el norte en materia de indicadores, metas y responsables de cada componente de la sostenibilidad, y son ellos los que finalmente ayudan a realizar el monitoreo necesario de los avances en la implementación de la Norma Técnica Sectorial; se requieren algunas acciones estratégicas, tácticas y operativas, en aras de garantizar en el tiempo acciones tendientes a fortalecer el sistema de gestión.

A continuación, se propone un modelo, que tiene como propósito atender la necesidad de la organización para realizar la implementación, el seguimiento, control y mejoramiento continuo del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad del Hotel, que asegure su conformidad.

El modelo será planteado bajo la metodología del ciclo de Deming (PDCA/PHVA), el cual permite apoyar la mejora continua de la implementación.

ILUSTRACIÓN 28. MODELO GENERAL BASADO EN EL CICLO DE DEMING



Fuente: Elaboración propia

Con base en la estructura general del modelo se presenta el detalle para la implementación de este así:

– **Fase 1: Planeación.**

Durante esta fase, se busca tener una ruta clara de los aspectos en los cuales se deben enfocar los esfuerzos de la organización con el fin de dar cumplimiento al objetivo principal al implementar la norma sectorial.

Identificar Norma NTS Aplicable.

Realizar un ejercicio de identificación de la norma, en este caso se trata de una norma de tipo sectorial que en muchas ocasiones es más implementada que las mismas normas ISO, debido a que generan un plus importante frente a la competitividad del sector turístico. La norma sectorial será la NTS TS 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) vigente en Colombia para los establecimientos hoteleros y que son definidas por el Viceministerio de Comercio, Industria y Turismo.

Compromiso de la Dirección y Asignación de Recurso Humano.

Una vez realizada esta actividad, se debe aclarar si la dirección de la organización está comprometida con esta iniciativa y si desea implementar y/o certificarse en la normatividad vigente, y generar el documento de compromiso.

Este es uno de los aspectos más importantes y relevantes que se plantean en el modelo de gestión de la calidad total; es decir requiere no solo firmar un compromiso, sino que el mismo sea real y evidente en las diferentes etapas, para lo cual se implementaran diferentes técnicas y herramientas para que dicho involucramiento sea consistente.

Posteriormente la dirección debe asignar los recursos humanos, físicos, tecnológicos y económicos para liderar la implementación de esta norma; para lo cual se recomienda que sea un equipo multidisciplinario que pueda aportar en todas las áreas de la organización y que a su vez sean agentes de cambio en sus equipos de trabajo.

Establecer derechos y deberes para todas las partes interesadas - los derechos y deberes deben estar enfocadas en el cumplimiento de la sostenibilidad (colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes).

28. ANÁLISIS ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ORGANIZACIÓN

28.1 Misión, visión, valores

El primer paso de cara al diagnóstico es validar que existe actualmente en la organización un direccionamiento estratégico, que le permitirá identificar si la implementación de la norma está alineada con la estrategia y si le hace sentido a la dirección apostar por la implementación de una norma no por un certificado, sino por un tema de competitividad que lleva la estrategia y los objetivos de la organización a nivel superior.

Es importante aclarar, que, si estos componentes estratégicos no están alineados con las dinámicas del sector, se debe replantear y hacer un ejercicio que involucre toda la organización para ajustar todo el direccionamiento estratégico.

Análisis del entorno: Este punto se recomienda realizar un análisis del entorno a través de la aplicación del análisis de las 5 fuerzas de Porter (Poder de los proveedores, poder de los clientes, servicios o productos sustitutos, entrantes potenciales y competencia del sector) o un análisis PESTEL (Político, Medio ambiente, Socio-cultural, Tecnológico, Económico, Legal), con el fin de identificar cuáles son las variables críticas de éxito para garantizar la continuidad del negocio en el tiempo requerido.

ILUSTRACIÓN 29. ESTRATOS DEL ENTORNO DE UNA EMPRESA



Fuente: 50 Minutos.es

Una vez se tengan los resultados de este análisis, se recomienda revisar la estrategia de la organización, si en realidad le está apuntando a gestionar los temas críticos que pueden poner en riesgo la sostenibilidad de la organización.

Descripción del establecimiento

Se recomienda realizar una identificación clara y detallada de:

- la ubicación y acceso,
- infraestructura física,
- medios tecnológicos,
- servicios prestados,
- fortalezas y debilidades (Matriz DOFA),
- estructura organizacional,

- mapa de procesos,
- flujos de operación de hotel,
- matrices de riesgos y peligros,
- matriz de aspectos e impactos ambientales,
- procesos críticos, procesos de apoyo,
- entradas y salidas de los procesos,
- indicadores actualmente gestionados
- identificar Requisitos Norma NTS TS 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH).

Una vez identificada la norma, se deben extraer a través de una de las 7 herramientas del modelo de Control Estadístico de Procesos (lista de chequeo o de verificación), el listado de los requisitos con sus respectivos numerales que permita tener claridad si la organización cumple con dichos requisitos. La propuesta podría ser a través de un cuadro así:

Identificar las herramientas e instrumentos para la gestión y documentación de los procesos de sostenibilidad. (Ver ilustración 30)

Se realiza una revisión de la documentación asociada al cumplimiento de la norma; y se realiza un inventario de la documentación básica requerida para soportar los procesos y requisitos de la norma a través del “Listado Maestro de Documentos y Registros”:

- manuales,
- procedimientos,
- guías,
- formatos,
- registros.

ILUSTRACIÓN 30. PROPUESTA LISTA DE VERIFICACIÓN

NUMERAL	REQUISITO	CUMPLE			EVIDENCIA OBJETIVA
		SI	NO	NA	
3	GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD				
	El EAH debe diseñar, implementar, mantener, evaluar y mejorar la gestión para la sostenibilidad, con los registros o evidencias para demostrar el cumplimiento de los siguientes requisitos				Se verifica la implementación del SG

Fuente: Elaboración propia

Documentos externos (Normatividad legal que nos compete por el sector turístico, normas, comunicados, circulares, entre otros)

Los procedimientos obligatorios por esta norma son:

- procedimiento requisitos legales,
- procedimiento de monitoreo y seguimiento,
- procedimiento preparación y respuesta ante emergencias.
-

A continuación, se debe identificar y validar la documentación asociada al Sistema de Gestión para la Sostenibilidad:

- política de sostenibilidad,
- matriz de aspectos e impactos ambientales,
- programas para la sostenibilidad,
- objetivos e indicadores asociados a la sostenibilidad,
- mecanismos de control y seguimiento,
- mejora continua,
- gestión de proveedores,
- planes de comunicación y de asimilación de los temas asociados a la sostenibilidad,

- diagnóstico de cumplimiento de la norma NTS TS 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH).

El objetivo de este diagnóstico es identificar cuál es el estado actual de la organización frente al nuevo reto de cumplimiento de la norma sectorial; es por esto que se debe aplicar una herramienta planteada en los diferentes modelos; es decir una auditoría inicial del sistema de calidad para comprobar su eficacia, en primera instancia por el modelo de Control de Calidad Total e incluido también por el de Gestión de la Calidad Total; donde la propia organización o por terceras partes, realizan auditorías a los sistemas de gestión o de normas sectoriales.

Estas normas aceptadas en por el sector y su documentación ha sido una referencia para las auditorías por terceras partes independientes, que pretenden acreditar si dicho sistema asegura a los clientes que todos los procesos de la empresa están planificados y controlados de acuerdo con el objetivo principal de la norma a implementar. Actualmente, la certificación es objeto de deseo por la mayoría de las empresas como una prueba fiel y objetiva de que su sistema de calidad es conforme con ciertas normas.

Es importante tener en cuenta que la certificación hace parte de un punto de partida para la mejora continua, y no como la meta final⁶⁹.

Una vez realizada la auditoría y al consolidar sus resultados donde se cuantifica en porcentajes el nivel de cumplimiento frente a la norma a implementar, la cual debe ser socializada a través de un informe a los encargados de impulsar en la

⁶⁹ Ibidem. 2006.

organización este tipo de iniciativas, y los llamados a realizarlo son los mismos directivos.

Este primer ejercicio permite a la organización identificar a través de las No conformidades, en qué ítems de la norma se deben centrar los esfuerzos que la organización deberá realizar; y así definir los objetivos claros que permitan lograr un nuevo estado o nivel de cumplimiento. Como resultado del informe, se debe generar un plazo de tiempo determinado, en el que la organización dispone para elaborar un plan de acciones correctivas que permita atender cada una de las no conformidades.

29. ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Una vez se identifiquen las no conformidades y las oportunidades de mejora asociadas al cumplimiento de la norma sectorial NTS 002-02 se debe generar un plan de acción correctivo, con el fin de subsanar las no conformidades encontradas en la auditoría inicial de diagnóstico y prevenir las que las conformes no cambien de estado o se fortalezcan.

El plan de acción debe contener como mínimo los siguientes elementos:

Realizar un análisis causa raíz con el fin de identificar la causa real por la cual no se da cumplimiento a algún ítem o requisito de la norma, para lo cual se puede utilizar una de las herramientas que plantea el modelo de Control Calidad Total, como lo es “Causa y efecto”; para lo cual se dispone de diferentes técnicas como: diagrama de espina de pescado, los 5 Por qué, entre otros:

- **El diagrama de espina, propósito**

El diagrama de espina se utiliza para recoger de manera gráfica todas las posibles causas de un problema o identificar los aspectos necesarios para alcanzar un determinado objetivo (efecto). También se lo denomina diagrama causa-efecto o diagrama de Ishikawa².

- **Construcción**

-

Para desarrollar el diagrama de espina se deben seguir los siguientes pasos:
Definir y determinar claramente el problema o efecto que se va a analizar, escribiéndolo dentro de un recuadro en el lado derecho del papel.

Identificar los factores o causas que originan el efecto, mediante un brainstorming. La enumeración de las causas debe ser lo más amplia y completa posible. Para clasificar las causas encontradas a menudo se utiliza como referencia las categorías de las cuatro M definidas por Ishikawa: mano de obra, maquinaria, materiales y métodos, aunque pueden ser cualesquiera que resulten apropiadas.

Estas categorías son los rótulos de las espinas. En esta fase es importante no criticar ninguna aportación realizada por los miembros del grupo y animar a la participación.

Representación del diagrama. Una vez enumeradas todas las causas debemos ir colocándolas en el diagrama agrupando las de similar naturaleza, aunque también se puede hacer directamente conforme éstas vayan surgiendo. Algunas veces, una misma causa puede ser colocada en más de una espina, por lo que, si no hay consenso respecto a la ubicación, deberá colocarse repetidamente en todos los apartados o espinas necesarios.

Análisis de las relaciones causa-efecto que derivan de la construcción del diagrama. En esta fase se examinan críticamente las causas y se determinan las causas más probables, y entre ellas las más importantes, de manera que podamos jerarquizarlas y conocer el orden de prioridad a la hora de emprender acciones”⁷⁰.

Una vez identificados se proponen las acciones que pueden atender la causa raíz de todas las no conformidades encontradas para dar cumplimiento de la norma, la cual debe ser descrita a través de un verbo en infinitivo que permita entender la acción a realizar.

⁷⁰ *Ibidem*. 2006.

Cada acción debe tener un responsable de realizar la acción, un apoyo en los casos que sea necesario, definir los tiempos en que se van a desarrollar las actividades, los cuales deben ser realistas de acuerdo con los recursos asignados.

Definir si alguna actividad planteada requiere recursos financieros, se deben estimar e incluirlos en el plan de acción.

Definir los resultados esperados o entregables de cada actividad. Se propone una plantilla para elaborar los planes de acción, las pestañas contienen comentarios sobre qué se diligencia en cada campo.

ILUSTRACIÓN 31. PLANTILLA PLAN DE ACCIÓN

IDENTIFICACIÓN DEL PLAN													
NOMBRE DEL PLAN:						ORIGEN:							
RESPONSABLE:						CARGO:							
DEPARTAMENTO:						DEPENDENCIA:							
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES													SIN PONDERAR
Nº	ACTIVIDAD GENERAL	ACTIVIDAD ESPECÍFICA	RESULTADO ESPERADO/ENTREGABLE	RESPONSABLE PRIMARIO	RESPONSABLE SECUNDARIO	PONDERACIÓN	PLAN ENE	EJE ENE	PLAN FEB	EJE FEB		TOTAL EJECUTADO	ANÁLISIS DEL RESULTADO FINAL DEL PLAN
												0%	Escriba aquí el comentario general sobre los resultados obtenidos en el plan
												0%	
												0%	
												0%	
												0%	
												0%	

Fuente: Elaboración propia

30. APROBACIÓN DEL PLAN POR PARTE DE LA DIRECCIÓN

Definir los responsables de realizar seguimiento al cumplimiento del plan de acción y la periodicidad de estos.

– Fase 2: Ejecución.

La segunda fase, consiste en desplegar o implementar el plan de acción; sin embargo, antes de iniciar la ejecución de las actividades descritas en el plan y su seguimiento es importante tener en cuenta ciertas herramientas y técnicas asociadas a la preparación para implementar cualquier sistema de gestión o cualquier norma técnica sectorial que le apunta a fortalecer la calidad de los servicios y aumentar la competitividad de la organización.

30.1 Sensibilización Sobre por qué Apostarle a la Sostenibilidad.

Para iniciar es importante que la organización pueda tener claridad sobre la importancia de la sostenibilidad tanto para el planeta y el entorno donde se prestan los servicios; sino también para la misma organización, por cuanto en este tipo de servicios los usuarios son cada día mucho más conscientes y exigentes; y por lo tanto requieren que sus estadías generen el menor impacto y en cambio genere beneficios para para los territorios que visitan.

El primer ejercicio es una reunión para sensibilizar el impacto y los beneficios además de los tributarios, que trae para las organizaciones implementar practicas asociadas al cumplimiento de la norma vigente sobre sostenibilidad en el sector hotelero; y por su puesto lo más importante el aumento de la competitividad en el sector.

Las personas que deben participar son los directivos en primer lugar, el equipo que apoya la implementación de la norma NTS 002-02 en la organización, así como todo el personal involucrado en las tareas y actividades que generen impacto interno y externo.

Socialización sobre *los* Aspectos Claves de la Sostenibilidad.

Para iniciar es importante que la organización pueda tener claridad sobre la importancia de la sostenibilidad, es por esto por lo que se plantea una de las herramientas presentadas por Gestión de Control Total, denominado “Sistemas de comunicación vertical y horizontal” para esto se requiere realizar un despliegue de la norma, sus implicaciones, compromisos, beneficios y retos para la organización.

De otra parte, es importante generar espacios de socialización y participación en la implementación de las acciones asociadas al cumplimiento de la norma a los mandos medios de la organización; debido a que estos son considerados como orquestadores del cambio. Los mandos intermedios son habilitadores del cambio, consultando con el personal base sobre cómo y por qué se hacen las cosas que se deben realizar, ofreciendo su asistencia para la mejora continua.

Promover a través de herramientas asociadas al aprendizaje e innovación, que permiten motivar, comprometer, trabajar en equipo y la participación de toda la organización con el fin de aportar en la construcción colectiva de la solución y del aumento de la competitividad de la organización.

31. ACTIVIDADES DEL PLAN DE ACCIÓN

En este punto se recomienda socializar a cada responsable del plan de su participación, qué se espera, el plazo y los recursos con que contará para ejecutar las diferentes actividades.

Es importante definir herramientas de control estadístico como gráficos de control que permitan visualizar los hitos más relevantes del plan con el fin de realizar un monitoreo constante de estos.

Las actividades que se realicen en el marco del plan de acción, se recomienda utilizar una de las herramientas de control estadístico de procesos y control de calidad total que permite ejecutar las pequeñas acciones de manera consistente y que permiten mantener los sistemas; en este caso aplicar los principios CANDO (cleanliness, arrangement, neatness, discipline y orderliness) o sistema 5S (seiketsu, seiri, seiso, shitsuke y seiton), que significan arreglo apropiado, orden metódico, aspecto limpio, limpieza y disciplina⁷¹.

Las actividades que deben ser realizadas día a día por parte de los grupos de interés, deben estar enmarcados en el manejo adecuado de sustancias no biodegradables, consumo de agua, consumo de energía para las actividades de lavandería, recepción. Incluir todas las actividades que ejecuta el hotel y que pueden comprometer la sostenibilidad de la organización.

Así mismo implementar los programas asociados a la sostenibilidad; generando dentro del plan una acción asociada a la comunicación de la información y

⁷¹ *Ibíd.* 2006.

sensibilización de los diferentes programas (programa de residuos peligrosos/programa de ahorro de material impreso/programa de ahorro y uso eficiente del agua/programa de energía). Incluir en los programas objetivos, metas, recursos, plazos e indicadores.

Dentro de las actividades de socialización y sensibilización se debe incluir no solo a los colaboradores sino también los demás grupos de interés (clientes, proveedores, huéspedes y colaboradores) orientado a promover y difundir buenas prácticas de sostenibilidad asociadas directamente a proteger la biodiversidad, el recurso hídrico, el recurso energético, uso y manejo de productos químicos, gestión y manejo de recursos, conservación y uso sostenible del patrimonio cultural, manejo y prevención de riesgos sociales, apoyo a las comunidades, contratación responsable y contratación local, aporte al mejoramiento de las capacidades de las comunidades, compras responsables, y calidad y satisfacción del cliente.

Diseñar, documentar y socializar los planes de emergencias y contingencias en materia de sostenibilidad, integrando todos los eslabones de la cadena de valor.

– **Fase 3: Evaluación.**

En esta fase, lo más importante es que la dirección de acuerdo con el plan de seguimiento realice validaciones y verificaciones correspondientes sobre el cumplimiento del plan de manera periódica, para lo cual puede acudir a varias herramientas planteadas en los diferentes modelos.

Incluir dentro del Cuadro de Mando Integral, un punto asociado a la implementación de la norma técnica sectorial.

Realizar auditorías similares a la inicial con el fin de identificar el grado de cumplimiento y el avance.

Con el fin de realizar validaciones sobre la satisfacción del cliente y de los colaboradores; de acuerdo con el modelo de GCT (Gestión de Control Total) se propone implementar mecanismos de evaluación:

Evaluación satisfacción de expectativas del cliente asociados a los temas de sostenibilidad que se implementan a través de la norma técnica sectorial.

Evaluación satisfacción de expectativas de los colaboradores asociados a los temas de sostenibilidad que se implementan a través de la norma técnica sectorial.

Realizar dinámicas de grupos, Benchmarking, Autoevaluación, Evaluación de proveedores, Investigación regular del cliente (necesidades y satisfacción) mediante encuestas o reuniones periódicas, medición continua de resultados, Creación de comités de sostenibilidad, Programas de sugerencias equipos de mejora asociados a la sostenibilidad, sistemas comunicación vertical y horizontal, y la gestión eficaz de quejas y reclamaciones.

Cuando se ejecute el plan de acción y ya esté implementada en su totalidad la norma, se recomienda aplicar una herramienta importante utilizada en diferentes modelos como son la “Autoevaluación del control”, en este caso lo que se pretende es que periódicamente cada departamento a través de una plantilla realice un autodiagnóstico sobre su nivel de consciencia y cumplimiento de la norma técnica sectorial.

– **Fase 4: Actuación.**

En esta fase, se completa una de las metodologías más importantes para lograr la mejora continua, como lo es el ciclo de Deming en su última fase; donde de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación se deben tomar acciones con el fin de cerrar las no conformidades en su totalidad.

Las brechas que quedan debido a que no se cumplieron hasta el momento de realizar el seguimiento, se debe analizar nuevamente si la actividad se ajusta realmente a la necesidad o a la causa raíz que no permite dar cumplimiento a la norma.

En caso de que el plan de acción se cierre completamente; se deben analizar los aspectos de la norma que se deben fortalecer y si requiere replantear un plan de acción o de seguimiento para mantener el sistema en funcionamiento.

Es importante validar periódicamente la actualización de la norma NTS vigente, con el fin de identificar nuevas actividades que requieren ser ejecutadas para garantizar el cumplimiento de la norma técnica sectorial.

32. CONCLUSIONES

Coconí Hotel Campestre ha optado por la certificación de calidad turística en la Norma Técnica Sectorial NTS TS 002. Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje. Requisitos de Sostenibilidad. Esta iniciativa le ha demandado la implementación de un sistema para la gestión de la sostenibilidad que evidencie la labor desempeñada en la materia, así como el ajuste y ordenamiento de procesos administrativos, documentales y procedimentales al interior de la organización.

Para lograr este propósito, se partió del diagnóstico en el cumplimiento de la normatividad, encontrando “no conformidades” de diversa índole por ser atendidas; con esta premisa se define una estructura organizacional de acuerdo con los ejes de trabajo y una política de sostenibilidad donde se establecen compromisos en términos de la normatividad que deben ser priorizados.

Como respuesta a ello, se estructura un sistema de gestión documental robusto, alimentado por procedimientos, formatos, registros y demás documentos, que son insumo para organizar el trabajo de implementación de la normatividad; de manera tal que, se puedan medir los resultados y fortalecer los procesos de comunicación al interior de la organización.

De igual forma, se consolidan los programas de gestión sostenibilidad que tienen como propósito dar seguimiento a las metas propuestas y sus indicadores. Estos programas, que son resultado del despliegue de la política sostenibilidad, son pensados en términos de evidencias, que sirven a los auditores internos y externos, para dar seguimiento al estado de implementación y cumplimiento de los objetivos trazados en un primer momento, es decir, para monitorear actividades y tareas.

Igual de relevante, es la apuesta por la mejora continua como resultado de la visión que presenta la Norma Técnica Sectorial. Se elaboran procedimientos que permiten identificar acciones de mejora susceptibles de implementación, con el fin fortalecer el sistema para la gestión de la sostenibilidad, siendo éste actualizado de acuerdo con los requerimientos de colaboradores involucrados en la gestión de la norma. Con respecto al equipo de trabajo, se propone el desarrollo de las competencias locales y organizacionales, con el fin de garantizar la idoneidad técnica necesaria en los colaboradores, de forma tal, que se responda de forma oportuna y adecuada a las necesidades de la organización.

Para finalizar y trascendiendo los requerimientos, Coconí apuesta por el trabajo con la comunidad local con el propósito de fortalecer la cadena de valor local del turismo y salvaguardar la cultura local, con sus manifestaciones diversas en el territorio. De esta manera, se explicita la labor social desarrollada y las iniciativas en compañía de los locales, para hacer de la Virginia, un destino destacado y comprometido con la sostenibilidad.

33. RECOMENDACIONES

Si bien la labor de certificación de Coconí Hotel Campestre está en curso durante el año 2019, es importante clarificar que el trabajo desarrollado a lo largo de estas páginas es conducente a título profesional en la Universidad Tecnológica de Pereira y no está vinculado necesariamente a la certificación final del alojamiento turístico.

Obtener dicho reconocimiento, dependerá del compromiso de la empresa turística con la sostenibilidad y de la voluntad para realizar las inversiones económicas necesarias para una operación 100% sostenible, lo que demanda un plan de compras con presupuesto y los recursos financieros necesarios.

Hoy día, el Gobierno Nacional, exige a las empresas la implementación de las Normas de Seguridad en el Trabajo. Es por esto que, durante un proceso de auditoría, dentro de la evaluación de los compromisos legales, se puede requerir esta información, al ser una norma diferente, no fue tratada a lo largo de los capítulos presentes, sin embargo, es importante denotar la posibilidad de integración de ambas normas, al Sistema de Gestión Documental de la empresa y compartir formatos y evidencias en común. Dicho ajuste deberá ser realizado por cada empresa, de acuerdo con sus propias realidades y evidencias.

34. ANEXOS

ANEXO A - REQUISITOS LEGALES Y

EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL

		Anexo A. REVISIÓN REQUISITOS LEGALES Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL EAH COCONI.			Código	Página	
		Versión 1	Fecha agosto 10 del 2019.		P-SG-007	1 de 1	
Ídem	Norma	Descripción	Cumple		Estado	Mecanismos de seguimiento	Observaciones y ubicación del documento
			Si	No			
1	REGISTRO MERCANTIL	El registro mercantil tendrá por objeto llevar la matrícula de los comerciantes y de los establecimientos de comercio, así como la inscripción de todos los actos, libros y documentos respecto de los cuales la ley exigiere esa formalidad. Se renueva cada año.	X		En proceso de aplicación de la norma NTS-TS-002	Programa SG	PC Oficina

2	RNT	En el RNT deben inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. Este registro es obligatorio para su funcionamiento y debe actualizarse anualmente.	X		. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo.	Programa GS	PC Oficina
3	NORMATIVIDAD BOMBERIL	Certificación que garantice que las instalaciones del EAH están en óptimas condiciones para el disfrute de los turistas.	X		BOMBEROS DE PEREIRA.		No Aplica
4	<i>Resolución 2804 del 25 de junio de 2014</i>	Cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las unidades sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística			En proceso de aplicación de la norma NTS-TS-002	1. Comité bimestral de sostenibilidad turística los días 5 que de cada mes. Acta de comité 2. Programa de SGA Cód. PRKH 001	PC Oficina
5	<i>Resolución 5797 de</i>	Manual gráfico de la marca de certificación en caso de ser utilizada con la marca País Colombia			No se estipula adicionar aún la marca de certificación		PC Oficina

6	<i>Decreto 2646 del 20 de noviembre de 2013</i>	Se reglamenta la exención del impuesto sobre las ventas para servicios turísticos prestados a residentes en el exterior que sean usados en el territorio colombiano			Se aplica a la exención del impuesto	Declaración de impuestos	PC oficina Archivo
7	<i>Resolución 1065 del 30 de marzo de 2011</i>	Gradualidad de las multas previstas para los prestadores de servicios turísticos que operen sin el registro nacional de turismo			Se tiene registro nacional de turismo actualizado	Registro nacional de turismo	Archivo y publicación en recepción
8	<i>Resolución 4322 de octubre de 2011</i>	Las empresas que desarrollen actividades de hotelería y turismo y se beneficien de exenciones tributarias, deberán establecer descuentos destinados a los colombianos o extranjeros residentes en Colombia que hayan cumplido 62 años de edad y que se encuentren clasificados en los niveles I O II del SISBEN, de mínimo el 15% de descuento sobre las tarifas de sus servicios.			Se cumple con lo estipulado por la ley		PC Oficina

9	<i>Ley 300 e 1996- Ley 1101 de 2006-Ley 1558 de 2012</i>	Ley general de turismo (Protección al ambiente, desarrollo social)			Se cumple con lo estipulado por la ley 300		PC oficina
10	<i>Ley 1336 de 2009/ley 679 de 2001</i>	Contra explotación, pornografía y turismo sexual con niños niñas y adolescentes			Se cumple con lo estipulado por la ley	Cámaras de seguridad	PC oficina y publicación en recepción
11	<i>Ley 99 de 1993</i>	Se reordena el sector público encargado de la gestión y conservación del ambiente			Se cumple con lo estipulado por la ley		PC oficina
12	<i>Decreto 055 del 14 de enero de 2015</i>	Por el cual se reglamenta la afiliación de los estudiantes en práctica, al Sistema General de Riesgos Laborales	X		Conforme a la ley		PC oficina y contaduría
13	<i>Decreto 2731 del 30 de diciembre de 2014</i>	Se fija el salario mínimo legal para 2020	X		Conforme a la ley		PC oficina y contaduría
14	<i>Decreto 2732 del 30 de diciembre de 2014</i>	Se fija el auxilio de transporte para 2020	X		Conforme a la ley		PC oficina y contaduría

15	<i>Decreto 1443 del 14 de julio de 2014</i>	Se dictan disposiciones para la implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST)	X		Conforme a la ley		PC oficina y contaduría
16	<i>Ley 21 de 1982</i>	Aportes parafiscales	X		Conforme a la ley		PC oficina y contaduría
17	<i>Artículo 306 del código laboral</i>	Prima de servicios	X		Conforme a la ley		PC oficina y contaduría
18	<i>Código sustantivo del trabajo</i>	Regula la relación laboral entre empleados y empleadores	X		Conforme a la ley		PC oficina y contaduría
19	<i>Decreto 2941 de 2009</i>	Se reglamenta lo concerniente al patrimonio cultural de la nación, de naturaleza inmaterial	X		Se cumple con lo estipulado por la ley		PC oficina
20	<i>Decreto 606 de 2001</i>	Se adopta el inventario de algunos BIC y se reglamentan los mismos			Se cumple con lo estipulado por la ley		PC oficina
21	<i>Ley 1185 de 2008</i>	Ley general de cultura			Se cumple con lo estipulado por la ley		PC oficina

ÁREAS DE APOYO	PARQUEADERO	Control y seguridad de ingreso y salida, reportes a departamento administrativo											24	MEDIO																
													8	BAJO																
													24	MEDIO																
BODEGA DE ALIMENTOS Y PAPELERIA	MANTENIMIENTO	Actividades de mantenimiento (Mantenimiento áreas verdes e infraestructura aparatos eléctricos y habitaciones, control aguas residuales, control y evaluación del área eléctrica, reportes y solicitudes a departamento administrativo)	Consumo de Energía eléctrica	Agotamiento de los recursos naturales	x					x									3	2	1	1	2	2	1	1	24	MEDIO		
				Afectación de comunidades faunísticas por inadaptabilidad o migración de éstas				x			x										2	1	2	1	2	2	1	1	8	BAJO
				Contaminación de suelo por generación de residuos peligrosos (bombillas)				x													3	2	2	1	2	2	1	1	24	MEDIO
			Generación de gases de efecto invernadero	Contaminación atmosférica	x							x									3	2	3	2	1	2	2	1	24	MEDIO
				Contaminación atmosférica	x							x									3	2	3	2	2	2	1	1	24	MEDIO
				Migración de fauna								x									2	1	2	1	2	1	1	1	4	BAJO
	Generación emisiones (monóxido de carbono)	Contaminación atmosférica	x							x									3	2	3	2	1	2	2	1	24	MEDIO		
		Contaminación atmosférica	x							x									1	1	2	1	1	1	2	1	2	BAJO		
		Contaminación auditiva	x																1	1	2	1	1	1	2	1	2	BAJO		
	MANTENIMIENTO	Actividades de mantenimiento (Mantenimiento áreas verdes e infraestructura aparatos eléctricos y habitaciones, control aguas residuales, control y evaluación del área eléctrica, reportes y solicitudes a departamento administrativo)	Consumo de Energía eléctrica	Agotamiento de los recursos naturales	x						x								3	2	1	1	2	2	1	1	24	MEDIO		
				Afectación de comunidades faunísticas por inadaptabilidad o migración de éstas							x									2	1	2	1	2	2	1	1	8	BAJO	
				Contaminación de suelo por generación de residuos peligrosos (bombillas)								x									3	2	2	1	2	2	1	1	24	MEDIO
			Generación de gases de efecto invernadero	Contaminación atmosférica	x							x									3	2	3	2	1	2	2	1	24	MEDIO
				Contaminación atmosférica	x							x									1	1	1	1	2	1	1	1	2	BAJO
				Migración de especies faunísticas								x									2	1	2	1	2	1	1	1	4	BAJO
	Generación de residuos orgánicos biodegradables	Agotamiento de recursos naturales	x								x								1	1	1	1	1	1	1	1	1	BAJO		
		Agotamiento de recursos naturales									x								3	2	1	1	1	2	1	1	12	BAJO		
		Agotamiento de recursos naturales									x								3	2	1	1	1	2	1	1	12	BAJO		
BODEGA DE ALIMENTOS Y PAPELERIA	Reporte de pedidos y entregas	Consumo de papel, cartón	Agotamiento de recursos naturales							x								3	2	1	1	1	2	1	1	12	BAJO			
		Generación de Residuos Reciclables	Agotamiento de recursos naturales								x								3	2	1	1	1	2	1	1	12	BAJO		
	Almacenamiento de productos alimentos, papelería, productos de limpieza y materiales para aparatos eléctricos)	Consumo de Energía eléctrica	Agotamiento de los recursos naturales	x							x								3	2	1	1	2	2	1	1	24	MEDIO		
			Afectación de comunidades faunísticas por inadaptabilidad o migración de éstas									x								2	1	2	1	2	2	1	1	8	BAJO	
			Contaminación de suelo por generación de residuos peligrosos (bombillas)										x							3	2	2	1	2	2	1	1	24	MEDIO	
		Generación de gases de efecto invernadero	Contaminación atmosférica	x								x								3	2	3	2	1	2	2	1	24	MEDIO	
			Contaminación atmosférica (gases de agotamiento de capa de ozono)	x								x								3	2	3	2	2	2	1	1	24	MEDIO	
			Afectación de comunidades faunísticas por inadaptabilidad o migración de éstas										x							2	1	2	1	2	2	1	1	8	BAJO	
	Generación de gases de ventilación refrigerantes	Contaminación atmosférica (gases de agotamiento de capa de ozono)	x								x								3	2	3	2	2	2	2	1	48	MEDIO		
		Aparición de enfermedades respiratorias en los seres vivos										x							3	2	2	1	2	1	2	1	24	MEDIO		
		Contaminación del recurso hídrico	x								x								3	2	2	1	2	2	1	1	24	MEDIO		
	Limpieza de la bodega	Consumo de productos de limpieza y aseo (ambientador, desinfectante, jabones, limpiadores)	Contaminación del suelo									x							3	2	2	1	2	2	1	1	24	MEDIO		
Contaminación del recurso hídrico			x									x						3	2	2	1	2	2	2	1	48	MEDIO			
Generación de aguas residuales y líquidos peligrosos		Contaminación del recurso hídrico										x						3	2	2	1	2	1	2	1	24	MEDIO			
		Afectación de la salud humana (infecciones)										x							3	2	2	1	2	1	2	1	24	MEDIO		
Generación de envases de productos de limpieza	Contaminación del suelo										x						3	2	2	1	1	2	2	1	24	MEDIO				

		NORMALES Y ANORMALES		
Valor menor	1	BAJO	< ó =	24
Valor mayor	72	MEDIO	ENTRE	25 49
		ALTO	> ó =	50
APROBÓ:		CÓDIGO:		REVISIÓN:

– **Despliegue Objetivos y Metas Sostenibilidad**

	DOCUMENTO	CÓDIGO: D-SG-006
		VERSIÓN: 2
	DESPLIEGUE OBJETIVOS Y METAS SOSTENIBILIDAD	FECHA EMISIÓN: 01/01/2018
		FECHA ACTUALIZACIÓN: 12/04/19

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD	COMPROMISOS DE LA POLÍTICA	EJES DE GESTIÓN	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	
<p>La Operadora Turística The Colombian Project, es una organización colombo-británica dedicada al turismo receptivo, con un enfoque especial en el turismo de naturaleza (ecoturismo y avistamiento de fauna y flora), turismo cultural (patrimonial y arqueológico), de aventura (trekking, hiking) y científico. Nuestra organización está comprometida con el desarrollo humano sustentable y el turismo responsable, a través de los principios propuestos a continuación.</p> <p>Incentivar un turismo con un componente alto de responsabilidad, que permita la mitigación y corrección de impactos ambientales, socioculturales y económicos, con miras a un desarrollo local a través de la actividad turística.</p> <p>Implementar actividades turísticas que permitan la permanencia de los territorios, a través de la educación ambiental a los turistas, la cualificación de las capacidades locales, la salvaguardia de la cultura y de los bienes patrimoniales.</p> <p>Impedir el comercio y la explotación laboral y sexual infantil en los programas y destinos turísticos que promocionamos, evitando la discriminación de toda persona por su raza, género o preferencia sexual.</p> <p>Generar espacios que permitan la inclusión de las personas locales y en general de las comunidades, en pos de una actividad turística con justicia social, allanando caminos para la paz en el postconflicto colombiano.</p> <p>Promover la compra de los productos y servicios que ofrecen las comunidades, generando actividades en el marco del biocomercio, siguiendo los objetivos del Convenio sobre la Diversidad Biológica CDB y asegurando un desarrollo sostenible para la mitigación de la pobreza.</p> <p>Impedir el comercio y la explotación laboral y sexual infantil en los programas y destinos turísticos que promocionamos, evitando la discriminación de toda persona por su raza, género o preferencia sexual.</p> <p>Cumplir las normas laborales vigentes por medio del bienestar a nuestros colaboradores, capacitando a todo nuestro personal en temas referentes al servicio y a la normatividad del turismo sostenible.</p> <p>Incrementar los niveles de satisfacción de nuestros clientes, comunidades locales y proveedores, a través de una mejora continua en los procesos organizacionales, en pos de una operación turística con altos estándares de calidad.</p> <p>Los objetivos enumerados, son muestra clara del respeto, admiración y amor que sentimos por Colombia, sus territorios y su gente. Nuestra visión del país como un destino sostenible, nos obliga al cumplimiento de las normatividades propuestas para el sector turismo por parte del gobierno nacional colombiano y nos vincula a trabajar por una nación cada vez más justa y equitativa, a través de la actividad turística.</p>	<p>Incentivar un turismo con un componente alto de responsabilidad, que permita la mitigación y corrección de impactos ambientales, socioculturales y económicos, con miras a un desarrollo local a través de la actividad turística.</p>	<p>Prevención de impactos ambientales, socioculturales y económicos</p>	<p>Conservar los valores naturales y culturales y aportar al mantenimiento de la sostenibilidad social, económica y ambiental de los territorios.</p>	
	<p>Implementar actividades turísticas que permitan la permanencia de los territorios, a través de la educación ambiental a los turistas, la cualificación de las capacidades locales, la salvaguardia de la cultura y de los bienes patrimoniales.</p>			
		<p>Impedir el comercio y la explotación laboral y sexual infantil en los programas y destinos turísticos que promocionamos, evitando la discriminación de toda persona por su raza, género o preferencia sexual.</p>	<p>Recurso Humano competente</p>	<p>Desarrollar las competencias del personal</p>
		<p>Cumplir las normas laborales vigentes por medio del bienestar a nuestros colaboradores, capacitando a todo nuestro personal en temas referentes al servicio y a la normatividad del turismo sostenible.</p>	<p>Educación y concientización</p>	<p>Fomentar a través de procesos de sensibilización y capacitación los valores naturales, con el fin de garantizar la conservación de la biodiversidad biológica en el territorio.</p>
		<p>Generar espacios que permitan la inclusión de las personas locales y en general de las comunidades, en pos de una actividad turística con justicia social, allanando caminos para la paz en el postconflicto colombiano.</p>	<p>Generación de empleo</p>	<p>Generar alternativas laborales para los habitantes de los territorios, que permitan mejorar la calidad de vida de los mismos.</p>
		<p>Promover la compra de los productos y servicios que ofrecen las comunidades, generando actividades en el marco del biocomercio, siguiendo los objetivos del Convenio sobre la Diversidad Biológica CDB y asegurando un desarrollo sostenible para la mitigación de la pobreza.</p>	<p>Fortalecimiento de las comunidades</p>	<p>Fortalecer los procesos comunitarios y consolidarlos para que perduren en el tiempo y pueda garantizarse su permanencia en los territorios.</p>
		<p>Cumplimiento de la normatividad</p>	<p>Cumplimiento legal</p>	<p>Cumplir con la legislación aplicable</p>
		<p>Incrementar los niveles de satisfacción de nuestros clientes, comunidades locales y proveedores, a través de una mejora continua en los procesos organizacionales, en pos de una operación turística con altos estándares de calidad.</p>	<p>Mejora continua</p>	<p>Promover la mejora continua de los procesos</p>
			<p>Satisfacción del cliente</p>	<p>Prestar servicios turísticos manteniendo e incrementado la confianza de los clientes y suministrando servicios adecuados a sus necesidades</p>

Fuente: Elaboración propia

Despliegue Objetivos y Metas Sostenibilidad

EJES DE GESTIÓN		OBJETIVO ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	FUENTE	NOMBRE DEL INDICADOR	ÍNDICE (Fórmula)	FRECUENCIA MEDICIÓN	META
		DOCUMENTO			CÓDIGO: D-SG-006			
		DESPLIEGUE OBJETIVOS Y METAS SOSTENIBILIDAD			VERSIÓN: 2			
					FECHA EMISIÓN: 01/01/2017			
					FECHA ACTUALIZACIÓN: 12/04/19			
Prevención de impactos ambientales, socioculturales y económicos	Conservar los valores naturales y culturales y aportar al mantenimiento de la sostenibilidad social, económica y ambiental de los territorios.	Maximizar los beneficios socioculturales y económicos a la comunidad local, minimizando los impactos negativos mediante el fortalecimiento de cadenas productivas y de la comunidad en general.	Comprobantes de pagos a interpretes ambientales	Ingresos distribuidos en la comunidad local	# de personas contratadas	trimestral	3 personas locales empleadas	
			Pagos a proveedores locales	Pagos generados a proveedores	# de personas contratadas	trimestral	3 personas locales empleadas	
		Minimizar y controlar el consumo de agua, mediante la implementación de actividades que permitan su optimización	Registro de consumos de agua	Consumo de agua	m ³ /empleados oficina	mensual	Reducir en un 5% el consumo mensual	
		Minimizar y controlar el consumo de energía, mediante la implementación de actividades que permitan su optimización	Registro de consumos de energía	Consumo de energía	KWh/empleados oficina	mensual	Reducir en un 5% el consumo mensual	
		Realizar una adecuada gestión de los residuos sólidos, minimizando la generación de residuos ordinarios, potencializando los reciclables, mediante una adecuada separación en la fuente, garantizada a través de la sensibilización de los colaboradores	Registro de generación de residuos ordinarios	Residuos no reciclables ordinarios	m ³ /empleados oficina	mensual	100% de los residuos ordinarios, correctamente gestionados	
			Registro de generación de residuos reciclables	Residuos reciclables	Kg/empleados oficina	mensual	100% de los residuos reciclables, correctamente gestionados	
			Registro de generación de residuos peligrosos	Residuos peligrosos	Kg/empleados oficina	mensual	100% de los residuos peligrosos, correctamente gestionados	
	Realizar un uso adecuado de los productos químicos y promover su minimización	Registro de incidentes	Número de incidentes en el mes	No incidentes/mes	mensual	Cero incidente por mes		
Recurso Humano competente	Desarrollar las competencias del personal	Capacitar y motivar continuamente al personal, definiendo estrategias que tiendan a fortalecer el compromiso y competencia del Recurso Humano.	Plan de capacitación (Calidad Turística, Servicio al Cliente, Comunicación y Trabajo en Equipo, ESCNNA, Buenas Prácticas Ambientales y Socioculturales)	Actividades realizadas	(Número de actividades realizadas / número de actividades programadas) X 100	Anual	80% cumplimiento del plan de capacitaciones	
			Evaluaciones de desempeño.	Competencias	Personal competente Total personal	Anual	Número de empleados con calificación superior a 4.0 en la evaluación de desempeño.	
Educación y concientización	Fomentar a través de procesos de sensibilización y capacitación los valores naturales, con el fin de garantizar la conservación de la biodiversidad biológica en el territorio.	Sensibilizar y capacitar a los turistas, valores encaminados a lograr la sostenibilidad, ESCNNA - Buenas Prácticas Ambientales y Socioculturales)	Boletines Informativos	Turistas Sensibilizados	(# de turistas sensibilizados/total de turistas) x 100	Mensual	100%	
Generación de empleo	Generar alternativas laborales para los habitantes de los territorios, que permitan mejorar la calidad de vida de los mismos.	Generación de empleo	Comprobantes de pago	No personas empleadas	Número de personas empleadas al año	Anual	10 personas locales empleadas al año	
Fortalecimiento de las comunidades	Fortalecer los procesos comunitarios y consolidarlos para que perduren en el tiempo y pueda garantizarse su permanencia en los territorios.	Programa de capacitación a los operadores locales - (ESCNNA - Buenas Prácticas Ambientales y Socioculturales)	Listado de asistencia, Fotos de Eventos	No de operadores sensibilizados	(Capacitaciones realizadas/total de capacitaciones programadas)x100	Semestral	80% de las capacitaciones programadas	
		Articulación a la Asociación Colombiana de Turismo Responsable para la formulación de proyectos en el sector.	Certificado de pertenencia a la Asociación	Acciones de Turismo Responsable	Afiliación anual renovada	Anual	Afiliación anual renovada	
Cumplimiento legal	Cumplir con la legislación aplicable	Mantener vigente el cumplimiento de la legislación aplicable	Matriz legal	cumplimiento legal	Cumplimiento de la matriz legal	Mensual	100%	
Mejora continua	Promover la mejora continua de los procesos	Generar acciones encaminadas a la mejora continua	Acciones de mejora	Acciones mejora propuestas	(Acciones de mejora implementadas / número de solicitudes de acciones de mejora) X 100	Anual	90% de acciones de mejora implementadas en el periodo	
Satisfacción del cliente	Prestar servicios turísticos manteniendo e incrementado la confianza de los clientes y suministrando servicios adecuados a sus necesidades	Satisfacer a los clientes y turistas	Encuestas de servicio	Satisfacción	Clientes satisfechos / total de clientes	Semestral	mayor a 4	

Programa Sociocultural y Económico

	PROGRAMA		Código: F-SG-011																									
	SOCIOCULTURAL Y ECONÓMICO		Versión: 1																									
			Fecha emisión: 01/01/2018																									
			Fecha actualización: 28/04/19																									
OBJETIVO ESTRATÉGICO	Conservar los valores naturales y culturales de la región y aportar al mantenimiento de la sostenibilidad social, económica y ambiental de nuestro territorio.																											
OBJETIVO ESPECÍFICO	Maximizar los beneficios socioculturales y económicos a la comunidad local, minimizando los impactos negativos mediante el fortalecimiento de cadenas productivas y de la comunidad en general.																											
RESPONSABLE	Representante Legal																											
METAS	1. 3 Personas Locales Contratadas Trimestralmente. 2. 80% de las Capacitaciones programadas realizadas.		INDICADORES																									
RESPONSABLE	Cristina Vera Nieto		(Capacitaciones realizadas/total de capacitaciones programadas)x100 3 Personas Contratadas Trimestralmente																									
PROGRAMA DE GESTIÓN SOCIOCULTURAL Y ECONÓMICO																												
Actividades	Recursos		Cronograma												% avance 81%	Seguimiento actividades												
	Responsable	Inversión	2019						2020																			
Contratar mínimo una persona local en cada actividad de la	Representante Legal		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		Al menos una persona local se está contratando mensualmente
Capacitar a los proveedores comunitarios, para la salvaguardia de la cultura y la conservación del territorio			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	100%	Capacitación realizada en Febrero de 2019 con personas de la tercera edad
Disponer de una guía de buenas prácticas ambientales para el patrimonio cultural y contacto de las comunidades y los turistas			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	100%	La guía ha sido creada y publicada en: http://coconihotelcampestre.com/sostenibilidad
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	

Uso Eficiente del Agua

	q1			Código: PR-SG-018
	USO EFICIENTE DEL AGUA			Versión: 1
				Fecha emisión: 01/01/2018
				Fecha actualización: 28/04/19
Objetivo Estratégico	Conservar los valores naturales y culturales y aportar al mantenimiento de la sostenibilidad social, económica y ambiental de los territorios.			
Objetivo Específico	Minimizar y controlar el consumo de agua, mediante la implementación de actividades que permitan su optimización			
Meta	Corto plazo	MEDIANO PLAZO	Largo Plazo	
	5%	10%	20%	
Indicador	m3/empleados oficina			
Responsable	Cristina Vera Nieto			

PROGRAMA DE USO EFICIENTE DEL AGUA																													
Actividades	Recursos		Rendimiento	Cronograma a corto plazo												% avance	Seguimiento actividades												
	Responsable	Inversión		2019						2020																			
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Medición del consumo de agua	Lider de Sostenibilidad	N.A	P	O																								100%	Se realiza el monitoreo de consumo mensualmente
Instalar recipientes de un litro llenos de arena en todos los sanitarios, con el fin de ahorrar agua por descarga.	Lider de Sostenibilidad	N.A	P																									100%	Actividad realizada
Sensibilización a los empleados de la empresa	Lider de Sostenibilidad	N.A	P																									100%	Actividad realizada
Implementación de cartel con recomendaciones en el baño.	Lider de Sostenibilidad	N.A	P																									100%	Actividad realizada
Implementar guía de buenas prácticas para el uso eficiente del agua para los turistas.	Lider de Sostenibilidad	N.A	P																									100%	La guía ha sido creada y publicada en: http://coconihotelcampestre.com/sostenibilidad
Actividades	Recursos		Rendimiento	Cronograma a mediano plazo												% avance	Seguimiento actividades												
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
			P																									0%	
Actividades	Recursos		Rendimiento	Cronograma a largo plazo												% avance	Seguimiento actividades												
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
			P																									0%	
Seguimiento del Programa																													
Fecha																													
17 de Enero de 2019	Se realizó la actividad propuesta para ahorrar el consumo de sanitario.																												
17 de Febrero de 2019	Se realizó reunión para sensibilizar el personal acerca del consumo																												
15 de Abril de 2019	Se implementará cartel con recomendaciones en el baño																												
28 de Febrero de 2019	Se implementó guía de buenas prácticas ambientales en el sitio web																												
Documentos Asociados																													
F-SG-035 Formato de Consumo de Agua.																													

Programa Uso Eficiente de la Energía

	PROGRAMA		Código: D-SG-019
	USO EFICIENTE DE LA ENERGÍA		Versión: 1
			Fecha emisión: 01/01/2018
			Fecha actualización: 28/04/19
Objetivo Estratégico	Conservar los valores naturales y culturales y aportar al mantenimiento de la sostenibilidad social, económica y ambiental de los territorios.		
Objetivo Específico	Minimizar y controlar el consumo de energía, mediante la implementación de actividades que permitan su optimización		
Meta	Reducir en un 5% el consumo mensual	Indicador	KWh/empleados oficina
Responsable	Cristina Vera Nieto		

PROGRAMA DE GESTIÓN ENERGÍA ELÉCTRICA																																						
Actividades	Recursos		Cronograma																								% avance	Seguimiento actividades										
	Responsable	Inversión	2019												2020																							
													100%																									
Medición del consumo de energía	Lider de Sostenibilidad	50,000	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	100%	Actividad en proceso										
Realizar Sensibilización para el Consumo de Energía	Lider de Sostenibilidad	100,000	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	100%	Actividad se llevó a cabo										
Instalación de bombillas led de 1600 lúmenes	Lider de Sostenibilidad	50,000	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	100%	Actividad se llevó a cabo										
Crear Guia de Buenas prácticas para el uso de energía para los turistas	Sustainability Manager	200,000	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	100%	La guía ha sido creada y publicada en: http://coconihotelcampestre.com/sostenibilidad										
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
													Cronograma																								% avance	Seguimiento actividades
													2021												2022													
																																					#DIV/0!	
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	P	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%											
			P	F	M	A	M	J	J	A	S																											

Programa Gestión Integral de Residuos Especiales

	PROGRAMA		Código: D-SG-023																										
	GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS ESPECIALES		Versión: 1																										
			Fecha emisión: 01/01/2018																										
			Fecha actualización: 28/04/19																										
Objetivo Estratégico	Conservar los valores naturales y culturales y aportar al mantenimiento de la sostenibilidad social, económica y ambiental de los territorios.																												
Objetivo Específico	Realizar una adecuada gestión de los residuos sólidos peligrosos de acuerdo con la normatividad vigente																												
Meta	100% de los residuos ordinarios, correctamente gestionados	Indicador	m3/empleados oficina																										
Responsable	Cristina Vera Nieto																												
PROGRAMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RESIDUOS SÓLIDOS PELIGROSOS																													
Actividades	Recursos		Cronograma												% avance	Seguimiento actividades													
	Responsable	Inversión	2019						2020								100%												
Comprar recipientes para la separación de los residuos generados. (especialmente para las baterías, ya que la impresora es de carga continua)	Líder de Sostenibilidad	50,000	P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	100%	Se cumplió esta actividad
Establecer las prácticas de gestión y disposición final adecuadas de acuerdo a los residuos peligrosos generados	Líder de Sostenibilidad	N.A	P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	100%	Se cumplió esta actividad
Capacitar al personal en el manejo adecuado de los residuos peligrosos que genere su actividad.	Líder de Sostenibilidad	N.A	P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	100%	Se cumplió esta actividad
Pesado y clasificación de los residuos mensuales	Líder de Sostenibilidad		P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	100%	Se viene realizando mensualmente esta actividad
Implementar Guía de Buenas Prácticas en el manejo de residuos por parte de los turistas-			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	100%	La guía ha sido creada y publicada en: http://coconihotelcampestre.com/sostenibilidad
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	0%	
			P	E	F	M																							

Anexo C - Programa de información y sensibilización

		DOCUMENTO													Código: D-SG-017				
		PROGRAMA DE INFORMACIÓN													Versión: 1				
													Fecha emisión: 08/2018						
													Fecha actualización: 07/2019						
TEMAS	OBJETIVO	DURACIÓN	DIRIGIDO A	Responsable (Interna o externa)	P	CRONOGRAMA 2019												FECHA DE EJECUCIÓN	EVIDENCIA
					E	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Política de sostenibilidad	Dar a conocer al personal los lineamientos de la política de sostenibilidad y los objetivos para su cumplimiento	1 hora	Gerente	Interna	P													01/30/19	Video Conferencia - Audios
NTS TS 002	Propiciar el conocimiento de los procesos definidos para la operación, las actividades y la documentación relacionada	4 horas	Todo el personal	Interna	P													01/30/19	Video Conferencia - Audios
Gestión integral de residuos sólidos	Entrenar al personal en el manejo adecuado de los residuos sólidos, haciendo énfasis en la separación en la fuente y la reutilización de los materiales	2 horas	Gerente y Jefe de mantenimiento	Externa	P													04/30/19	Video Conferencia - Audios
Gestión de la energía	Sensibilizar al personal en la importancia de realizar un uso eficiente de la energía.	1 hora	Gerente y Jefe de mantenimiento.	Interna	P													04/30/19	Video Conferencia - Audios
Prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes (ESCNA)	Capacitar al personal en la normatividad vigente asociada con la prevención de la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes (ESCNA)	1 hora	Todo el personal	Externa	P													08/24/19	Certificado Ministerio

ANEXO D – CARTA DE COMPROMISO COCONÍ HOTEL CAMPESTRE



ANEXO: ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES TÉCNICAS DE CERTIFICACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN VIRTUAL Y PRESENCIAL EN LAS NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES DE TURISMO SOSTENIBLE

NTS TS 002:2014 "Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje, Requisitos de Sostenibilidad"

Confirmamos que entendemos las **Condiciones Técnicas** establecidas en el presente documento, y manifestamos nuestra entera conformidad con las mismas, por lo que daremos estricto cumplimiento a las obligaciones a nuestro cargo y a los Anexos de la Cotización incluyendo la cláusula legal LA/FT.

Autorizamos a **SGS Colombia** para que, con fines estadísticos, de control, supervisión y de información comercial, consulte y reporte ante cualquier central de riesgo, el nacimiento, modificación, extinción de obligaciones contraídas con anterioridad con cualquier actor del mercado o que se llegaren a contraer a futuro con **SGS Colombia**. La presente autorización comprende información referente a la existencia de deudas vencidas, sin cancelar, que permiten reporte en los términos de ley.

Autorizamos a **SGS Colombia** para que recopile, almacene y de tratamiento a los datos consignados en el presente documento, de los cuales soy(amos) el titular(es), con la única finalidad de que se nos contacte posteriormente, para darnos a conocer sus servicios, novedades de cualquier índole sobre los sectores en que desempeña actividades, información sobre eventos, foros y charlas relacionadas con su actividad comercial, así como para información sobre sus productos y servicios; autorizamos que el mencionado contacto, para las finalidades indicadas, se realice vía correo electrónico, correo postal y/o telefónicamente. Así mismo, manifestamos que hemos sido informados previamente sobre los efectos y alcance de la presente autorización de acuerdo a lo establecido y en cumplimiento de la normatividad sobre protección de datos personales (Ley 1581 de 2012, Decretos reglamentarios 1377 de 2013 y 686 de 2014 y demás que los modifiquen, sustituyan y/o adicionen).

En señal de aceptación, suscribe la presente:

Firma Prestador de Servicios : *Jose Noel Araya*
 Turísticos
 Nombre de Contacto : JOSE NOEL ARAYA
 Razón social : COCONÍ HOTEL CAMPESTRE
 NIT : 901155513-
 Nombre comercial del Prestador de Servicios Turísticos : _____
 Correo electrónico : eventosmexinos@guadalupe.com Teléfono : 3445566-3039415 y 3128258145
 Nombre Representante Legal : JOSE NOEL ARAYA Identificación : _____
 Ciudad : QUILIMES

SGS Colombia S.A.S. Carrera 100 No. 25C-11 Bogotá 3 Bogotá D.C. PBC: (51-1) 609292 Call Center Ventas: 018000180126 www.sgs.com

Miembro de la SGS Group (Sociedad Global de Servicios)
 Los servicios de SGS Colombia S.A.S. son prestados de conformidad con las Condiciones Generales del Servicio aplicables, accesibles en <http://www.sgs.com/colombia> así como en el sitio <http://www.sgs.com/colombia>. Para solicitudes, consultas, reclamos y cualquier comentario relacionado con el servicio prestado por favor escribir al e-mail: sgs.colombia@sgs.com o a los teléfonos indicados.

Scanned by CamScanner

ANEXO F – PLAN DE ACCIÓN PARA LEVANTAMIENTO DE NO CONFORMIDADES

PLAN DE ACCIÓN	VERSIÓN: 01
	PÁGINA: 1 DE 1

EMPRESA:	COCONI CAMPESTRE – CENTRO DE EVENTOS Y CONVENCIONES	NIT: 900820603-4
CIUDAD Y DIRECCIÓN:	La Virgina sector la y – vereda mina rica	
FECHA ELABORACIÓN:	07/12/2018	
NOMBRE AUDITOR:	Luz Angelica Pulgarin Sánchez	
LIDER PROCESO:	Cristina Vera Nieto	
NORMA:	NTS-TS 002;2014	
ALCANCE:	Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002. Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de sostenibilidad. 2014. Esta norma especifica los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, y de gestión para la sostenibilidad aplicable a los EAH.	
DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	Procedimientos, manuales, formatos, registros y matrices que evidencien el cumplimiento en el marco de las Normas Técnicas Sectoriales Norma Técnica Sectorial de Turismo Sostenible "NTS TS 002 Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje", requisitos legales que aplique según su tipo de actividad.	

NUMERAL	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	EVIDENCIA NO ENCONTRADA	ANÁLISIS CAUSAS	ACCIONES A REALIZAR	RESPONSIBLE (FIRMA)
3.3.c	No se observa difusión de la política de sostenibilidad	No se observa difusión de la política de sostenibilidad ni está disponible al público, a los colaboradores, a los proveedores, clientes y huéspedes.	No se cuenta con metodología definida para establecer métodos de difusión de la política	Establecer métodos de difusión y sensibilización de la política	Líder de Sostenibilidad
3.6.b	No se observan registros de capacitaciones	No se observaron registros	No se cuenta con metodología definida para definir y programar jornadas de capacitación	Realizar cronograma de capacitación y hacer un adecuado seguimiento a la ejecución	Líder de Sostenibilidad
3.9.b	No realizan monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad	No se observa y seguimiento a los programas	No cuentan con metodología para realizar monitoreo y seguimiento a los programas de gestión de sostenibilidad	Realizar monitoreo y seguimiento a los programas	Líder de Sostenibilidad
4.1.1.a	No informan a sus clientes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el tráfico ilícito de flora y fauna	No se observa divulgación	No hay una metodología definida para realizar difusión y sensibilización a cerca aplicable y el régimen sancionatorio relacionado con el	Establecer medios de difusión y divulgación de la legislación legal vigente aplicable	Líder de Sostenibilidad

PLAN DE ACCIÓN					VERSIÓN: 01
					PÁGINA: 1 DE 1
			tráfico ilícito de flora y fauna		
4.1.1.b	No han realizado acciones de divulgación de comportamientos responsables a clientes y huéspedes	No se observa divulgación	No hay una metodología definida para realizar difusión y sensibilización	Establecer medios de difusión y divulgación de la legislación legal vigente aplicable	Líder de Sostenibilidad
4.1.2.c	No tienen identificadas las plantas del establecimiento	No se observa registro	no tienen definido un sistema de identificación de plantas	A través de un registro identificar las plantas del establecimiento	Líder de Sostenibilidad
4.1.3.b	No registran el consumo de agua	No se observa registro	No tienen establecido la metodología de registro y monitoreo del consumo de agua	Registrar, monitorear y realizar análisis al consumo de agua	Líder de Sostenibilidad
4.1.3.d	No promueven prácticas para el ahorro y uso eficiente del agua	O se observa divulgación	No tienen establecido un mecanismo de implementación de prácticas para el ahorro y uso eficiente del agua	Establecer medios de difusión para promover prácticas para el ahorro y el uso eficiente del agua	Líder de Sostenibilidad
4.1.3.f	No informan que el agua no es apta para consumo humano	No hay información a huéspedes	No tienen identificado mecanismo de difusión de no consumo de agua	Informar sobre el no consumo de agua	Líder de Sostenibilidad
4.1.3.g	No se observa permiso de vertimientos según concesión de aguas superficiales, permiso de vertimientos de aguas residuales domésticas y no domésticas del 21 mayo de 2018 otorgado por la CARDER - Resolución 0799	No se observa permiso	Falta conocimiento de los requisitos establecidos por la autoridad ambiental relacionada con el manejo de aguas residuales	Realizar caracterización de vertimientos y solicitar el permiso de vertimientos	Líder de Sostenibilidad
4.1.4.b	No realizan seguimiento y monitoreo al consumo de energía	No hay registros	No tienen establecido la metodología de registro y monitoreo del consumo de energía	Registrar, monitorear y realizar análisis al consumo de energía	Líder de Sostenibilidad

PLAN DE ACCIÓN					VERSIÓN: 01
					PÁGINA: 1 DE 1

4.1.4.d	No se observan acciones que promuevan el uso eficiente de la energía.	No hay socialización ni divulgación.	No cuentan con metodologías para el uso eficiente de la energía.	Tener disponible información para promover que los colaboradores, clientes y huéspedes ahorren y hagan uso eficiente de la energía.	Líder de Sostenibilidad
4.1.5.a	No realizan registro de consumo de productos químicos empleados.	No se observó registro de consumo.	No hay una metodología en la que establezcan registros de consumo de productos químicos.	Registrar el consumo de productos químicos empleados.	Líder de Sostenibilidad
4.1.6.1.a	No se observa registro de cantidades de residuos generados.	No se observó registro de residuos sólidos.	No hay una metodología en la que establezcan registros de generación de residuos.	Llevar registro periódico del tipo de residuo que genera y de sus cantidades.	Líder de Sostenibilidad
4.1.7.a	No tienen identificadas las fuentes de contaminación AVA.	No hay registro de identificación de AVA.	No hay un sistema de identificación de fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.	Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad.	Líder de Sostenibilidad
4.1.7.b	No establecen planes de acción para promover el control y la disminución AVA.	No hay planes de acción que promuevan la disminución AVA.	No hay una metodología para promover el control y la disminución de la contaminación AVA.	establecer planes de acción para promover el control y la disminución AVA.	Líder de Sostenibilidad
4.1.9.b	No llevan registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.	No se observa registro de la actividad.	Falta de conocimiento para identificación de las fuentes de emisión que generan GEI.	Establecer un registro de uso que incluya tipo de equipo, fuente energética y consumo energético.	Líder de Sostenibilidad
4.1.10.a	No se observa identificación del refrigerante utilizado en los equipos de climatización y refrigeración.	No se observa registro de todos los equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante.	No tienen establecido el registro de equipos de refrigeración y climatización identificando el tipo de equipo y cantidad de refrigerante.	Establecer un registro en el que identifiquen tipo de equipo y cantidad de refrigerante.	Líder de Sostenibilidad

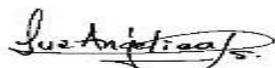
PLAN DE ACCIÓN					VERSIÓN: 01
					PÁGINA: 1 DE 1
4.1.10.f	No es posible validar el conocimiento del técnico que realiza las operaciones de mantenimiento	No se observa registros de formación	No se ha generado el mecanismo de verificación para asegurar que el proceso de instalación, operación y mantenimiento de los equipos de refrigeración y climatización cumplan las normas de seguridad industrial y SST	Implementar el mecanismo de verificación	Líder de Sostenibilidad
5.1.a	No han establecido medios de divulgación de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.	No hay registros de divulgación y sensibilización relacionados con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia.	No tienen establecida la metodología de divulgación de la legislación vigente aplicable contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia	Establecer mecanismos de divulgación y sensibilización	Líder de Sostenibilidad
5.1.e	No se observan registros de capacitaciones al personal de la organización para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.	No hay registros de capacitación y sensibilización	No tienen establecido un mecanismo de capacitación al personal para que oriente y brinde información de manera responsable a los clientes sobre los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere, así como de aquellos de interés cultural con declaratorias especiales.	Establecer un mecanismo de capacitación al personal	Líder de Sostenibilidad
5.2.e	No establecen medios de difusión acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.	No se observa divulgación y sensibilización acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA.	No tiene definido una metodología de divulgación y sensibilización al personal sobre legislación vigente aplicable relacionada con ESCNNA	Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con	Líder de Sostenibilidad

PLAN DE ACCIÓN					VERSIÓN: 01
					PÁGINA: 1 DE 1

				ESCENNA:	
5.3.b	No se observan registros de capacitaciones sobre prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.	No hay registros de capacitaciones sobre prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.	No tienen definido un mecanismo de capacitación a colaboradores para prevenir prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.	Capacitar al personal en prácticas discriminatorias hacia las poblaciones vulnerables.	Líder de Sostenibilidad
6.4.	No realizan encuestas de percepción de cumplimiento	No hay encuestas de satisfacción a huéspedes y clientes	No tienen establecido un mecanismo de medición de satisfacción de los clientes y huéspedes	Medir el grado de satisfacción de los clientes y huéspedes en relación con la calidad del servicio y con el cumplimiento de la política de sostenibilidad, adelantar acciones de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos.	Líder de Sostenibilidad
Tiempo: 90 días (3 meses) contados a partir de la fecha del informe de auditoría					

OBSERVACIONES

Con relación a la inspección y verificación de la NTS TS 002:2014 se establecen acciones de mejora y recomendaciones



NOMBRE AUDITOR
(AUDITOR)

NOMBRE REPRESENTANTE
(REPRESENTANTE LEGAL O LÍDER)

ANEXO G - POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD DE COCONÍ HOTEL CAMPESTRE

	DOCUMENTO	Código: D-SG-005
		Versión: 2
	Política de Sostenibilidad	Fecha emisión: 10/10/17
		Fecha actualización: 27/01/17

COCONI HOTEL CAMPESTRE, CENTRO DE CONVENCIONES Y EVENTOS DEL EJE CAFETERO desarrolla una actividad turística sostenible, asumiendo los principios propuestos en la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 002. La aplicación de la presente Política de Sostenibilidad, se basa en tener una declaración documentada de las intenciones y principios en relación con su desempeño en los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades.

COCONI HOTEL CAMPESTRE, CENTRO DE CONVENCIONES Y EVENTOS DEL EJE CAFETERO, es un establecimiento hotelero que busca integrar los principios fundamentales del desarrollo sostenible en relación al entorno sobre el cual actúan las actividades productivas y comerciales. Por esta razón cuenta con programas de manejo de residuos, uso eficiente del recurso hídrico y energía, además apoya el desarrollo del municipio de La Virginia, generando empleo y beneficios a la economía local.

COCONI HOTEL CAMPESTRE, CENTRO DE CONVENCIONES Y EVENTOS DEL EJE CAFETERO acoge la legislación turística, ambiental, sociocultural, económica y laboral en búsqueda de una sostenibilidad integrada; se caracteriza por ser una empresa que cumple con todos los aspectos legales y disposiciones legales, para el apropiado desarrollo de las actividades operativas del Hotel. De esta forma, incorpora programas de concientización sobre los principios del turismo sostenible en la cadena de valor, haciendo uso de todos los medios tecnológicos y publicitarios posibles.

Uno de los principales objetivos es, perfeccionar la gestión sostenible, asumiendo los compromisos de mejora continua en todos los ámbitos de la sostenibilidad: social, económico y ambiental, así como la satisfacción del cliente, el fomento de la eficiencia energética e hídrica y la disminución de las emisiones en un porcentaje notable. Para ello, se ejecutan los proyectos de buenas prácticas para el turismo sostenible, realizando actividades con criterios de sostenibilidad y responsabilidad en el uso los recursos.

La suma de todos estos compromisos es lo que permite que la actividad turística sea generadora de oportunidades y de riqueza para los colaboradores, proveedores, huéspedes y entorno regional, protegiendo el medioambiente y los recursos naturales, aportando valor para encontrar el camino hacia la justicia social en el territorio

Esta política de turismo sostenible se actualizará siempre que la ley lo requiera y es de dominio público tanto para el personal del hotel, como de los proveedores y clientes de nuestra organización.

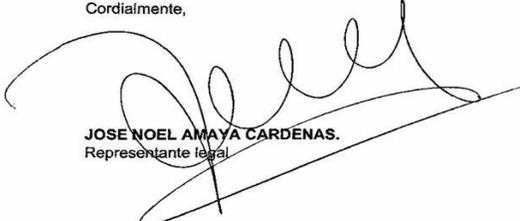
José Noel Amaya
Representante Legal
Coconi Hotel Campestre

CERTIFICACIÓN.

Por medio de la presente la Empresa COCONÍ HOTEL CAMPESTRE CENTRO DE CONVENCIONES Y EVENTOS DEL EJE CAFETERO, identificada con Nit: 901155513 autoriza a la estudiante OLGA CRISTINA VERA NIETO Identificada con Cedula de ciudadanía: N°.1.088.258.474 de Pereira, para que incorpore los resultados de la auditoría realizada por la empresa SGS y los documentos pertinentes en el trabajo de grado denominado "SISTEMA DE LA GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD DE COCONÍ HOTEL CAMPESTRE CENTRO DE CONVENCIONES Y EVENTOS DEL EJE CAFETERO"

Se firma en Pereira a los diez (10) del mes de enero de 2020.

Cordialmente,



JOSE NOEL AMAYA CARDENAS.
Representante legal

**ANEXO H – ACTA DE DIFUSIÓN “DIVULGACIÓN CÓDIGO DE CONDUCTA CONTRA LA
EXPLOTACIÓN SEXUAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES.**

	ACTA DE DIFUSIÓN “DIVULGACIÓN CÓDIGO DE CONDUCTA CONTRA LA EXPLOTACIÓN SEXUAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES”		Código: ACHCM 009	Página 1/1
	Versión No 1	Fecha: Marzo 29 de 2019		
Coconi _____ SEÑORES _____ Ciudad _____ REF: Proceso de certificación y código de conducta contra la explotación sexual Cordial saludo: Por medio de la presente queremos informarles que nuestro hotel se encuentra pasando por una etapa de certificación en la NTC- TS 002 (Norma Técnica Sectorial Colombiana en turismo sostenible para establecimientos de alojamiento y hospedaje), en donde se evalúa la sostenibilidad ambiental, sociocultural y económica del establecimiento, desde las perspectivas de eficiencia energética, uso de energías alternativas, eficiencia del consumo de agua, disminución de impactos ambientales negativos y responsabilidad social empresarial entre otros. Durante este proceso, debemos evidenciar de manera documentada el impacto ambiental producido por todos los productos y servicios que utilizamos. Es por esto que hemos diseñado un código de conducta para la protección de niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual, es importante leerlo y que se cumpla obligatoriamente por parte de todos nosotros: Nosotros, Coconi Hotel Campestre : Considerando que la explotación de seres humanos, en cualquiera de sus formas, especialmente la sexual, y en particular cuando afecta a niños, niñas y adolescentes, vulnera los objetivos fundamentales del turismo y constituye una negación de su esencia. Amparados en la Ley 300 que tiene por objeto dictar medidas de protección contra la explotación, la pornografía, el turismo sexual y demás formas de abuso sexual con menores de edad, mediante el establecimiento de normas de carácter preventivo y sancionatorio, el código Ético Mundial para el Turismo.				

En cumplimiento con el artículo 44 de la Constitución Colombiana que dice que todos los niños serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, venta, abuso sexual, explotación laboral o económica y trabajos riesgosos; El Decreto 2737 de 1898 código del menor (artículos 30 y 31 del título primero, artículo 246, artículo 265 -utilizado en mendicidad- y 272 -sobre el maltrato; Ley 12 de 1991 por la cual se ratifica la convención internacional de los derechos del niño; Ley 360 de 1997 delitos contra la libertad sexual y la dignidad humana; Ley 470 de 1998 por medio de la cual se aprueba la convención internacional sobre tráfico internacional de menores con fines de explotación sexual; Ley 800 de 2003 por medio de la cual se aprueba la convención de las naciones unidas contra la delincuencia organizada transnacional y el protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas especialmente mujeres y niños.

En nuestra empresa rechazamos: La explotación sexual de niños, niñas y adolescentes ya que desvirtúa nuestra razón de ser y atenta contra los derechos humanos.

Denunciamos y condenamos a quienes pretendan utilizar nuestro hotel en dichas prácticas.

Nos comprometemos a:

- Suscribir el presente código de conducta para proteger a niños, niñas y adolescentes contra la explotación sexual.
- El código hará parte de las cláusulas de contrato que tiene como objeto establecer una norma de conducta para todos los trabajadores de la agencia de Viajes VIP Turismo y Recreación, cuyo compromiso es el de proteger a los niños, las niñas y los adolescentes (menor de edad que no ha cumplido 18 años de edad) del abuso sexual.
- Este código será publicado en lugar visible.
- Capacitaremos constantemente a los empleados de la Agencia sobre las leyes y normas que protegen al menor contra la explotación sexual.
- Informaremos a nuestros proveedores que nuestra agencia rechaza toda forma de explotación de menores.

De antemano agradecemos su ágil colaboración.
Cordialmente;

ANEXO I – ASPECTOS SOBRE LA SOSTENIBILIDAD DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS.

	ASPECTOS SOBRE LA SOSTENIBILIDAD DE PROVEEDORES Y CONTRATISTAS.		Código: F-SG-012
	FORMATO		Versión: 1
			Fecha emisión: 06/2019
			Fecha actualización
AÑO :2019		MES:	
RESPONSABLE:	Líder de Sostenibilidad.		
MEDIOS	Disponible al menos en idiomas español e inglés-Página web-Capacitación- Documentación física o firma de contratos		
<p>Difusión de programa de información y sensibilización para los proveedores y contratistas para que tengan conocimiento el tipo de empresa con la que se están vinculando , orientándolos a promover y difundir buenas prácticas de productos y servicios que contribuyan con el logro de la política de sostenibilidad y los objetivos y metas. Se ha sensibilizado por medio de correos y cláusulas en el contrato de compra o laboral para que se comprometan en el cumplimiento de la política de Sostenibilidad, especialmente en la lucha contra la explotación sexual infantil.</p>			

ANEXO J –DIVULGACIÓN DE LA PROTECCIÓN DE ESPECIES DE FAUNA Y FLORA.

	COMERCO DE ESPECIES DE FAUNA Y FLORA.	
	Código: FF	
	Versión: 1	
	Fecha emisión: 08/2017	
	Fecha actualización:08/2019	
CONSIDERACIONES GENERALES	TEXTO	MEDIOS
<p>Cuando el huésped y l proveedor ingresa al hotel se le informa que el tráfico de flora y fauna es un delito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informar a los huéspedes que no consuman ande origen silvestre. • Informe a los huéspedes que deben denunciar a vendedores de flora y fauna ilegal. • Informe a los clientes, colaboradores y proveedores que en el Código Penal colombiano se establecen penas de hasta 90 meses de cárcel y multas hasta de 15.000 salarios mínimos, para quienes cometan el delito del tráfico ilegal de flora y fauna silvestres. • La iluminación del hotel no afecta alteración para el medio natural <p>En el 2018 se hace el compromiso con Artículo del la ley 679 del 2001. Ley 17 de 1981. Ley 397 de 1997. Ley 103 de 1931. Resolución del ministerios 1363 de 2000.</p>	<p>De acuerdo a la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES), recuerde que está regulado el comercio internacional y nacional de especímenes de animales y plantas, Colombia ratifica su compromiso y aprobación por medio de la Ley 17 de 1981 y por medio de la Resolución Ministerial No 1367 de 2000 establece el procedimiento para las autorizaciones de importación y exportación de especímenes de la diversidad biológica que no se encuentran listadas en los apéndices de la Convención CITES.</p>	<p>Visual al ingresar al hotel. Por medio de difusión de correos.</p>
DIVULGACIÓN DE LA PROTECCIÓN DE ESPECIES DE FAUNA Y FLORA.		

ANEXO K – ENCUESTA DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE COCONÍ.

	FORMATO					Código: FOHCM 011
	ENCUESTA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE COCONI					Versión: 1
Fecha:						
Calificar del 1 - 5 las siguientes preguntas						
¿Considera el precio acorde al servicio?						
Calificación de la habitación						
Limpieza de la habitación						
Limpieza de zonas sociales						
Amabilidad de los empleados						
Intención de recompra						
Sugerencias.						
¿Cree que el hotel tiene practicas de sostenibilidad?						

ANEXO L – ENCUESTA DE SOSTENIBILIDAD DE COCONÍ.



ENCUESTA SOSTENIBILIDAD COCONÍ.

Por favor califique de 1 (menor valoración) a 5 (mayor valoración) los factores específicos ligados a la sostenibilidad (Ambiental, cultural, social y económica).

Cambiamos sus sábanas solo bajo pedido.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Nuestras bombillas de bajo consumo de energía en la zona de dormitorio y baño.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Nuestros puntos ecológicos de reciclaje y residuos.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Nuestro uso eficiente del agua, la energía y recursos naturales

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5



Nuestro tratamiento de gestión de residuos del hotel.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Nuestra información sobre mitigación de efectos negativos sobre la flora y fauna del entorno.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Nuestra política de sostenibilidad en recepción orientada a transmitir la importancia de respetar la cultura ambiental local.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Nuestras acciones para contrarrestar la explotación sexual infantil.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

¿Has oído hablar del concepto de turismo sostenible y responsable?

Sí
No

¿Te consideras un turista responsable?

Sí
No

ANEXO M –DIVULGACIÓN DE LA PROTECCIÓN DE ESPECIES DE FAUNA Y FLORA.

	DOCUMENTO		Código: D-SG-017
	PROGRAMA DE INFORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN		Versión: 1
			Fecha emisión: 08/2016
		Fecha actualización:06/2019	
CONSIDERACIONES GENERALES			
<p>Toda la información disponible para los clientes y huéspedes, de acuerdo con lo exigido por la norma, debe presentarse por lo menos en idiomas castellano e inglés</p>			
<p>Una vez se obtenga la certificación bajo los criterios de esta norma, el EAH debe difundir el esquema de certificación a huéspedes, empleados y proveedores, de acuerdo con los lineamientos de los respectivos reglamentos de uso de las marcas de certificación respectivas.</p>			
QUÉ INFORMA (TEMA)	A QUIÉN INFORMA	CÓMO LO INFORMA	FRECUENCIA
	Colaboradores	Capacitaciones, correos electrónicos	Permanente
	Comunidad	Capacitaciones, correos electrónicos	Anualmente
	Proveedores	Carta y anexa la política, correos electrónicos	En el momento de la compra inicial y posteriormente se les recuerda cada año
	Visitantes y huéspedes	Cotización de servicios, voucher, habladores, página web, portafolio de servicios vía correo electrónico y charla de inducción	Permanente
	Público en general	Ferias por medio de un pendón, portafolio de servicios vía correo electrónico, televisión	Cuando se asista o lo requiera

Principales disposiciones legales vigentes en materia de tráfico ilegal de especies de flora y fauna.	Huéspedes	Voucher	Permanente
		Charla de inducción	Permanente
		Página web	Permanente
Reseña ilustrativa escrita para efectos de divulgación, sobre las especies nativas de flora y fauna que se encuentran ubicadas en la zona		Blog página web	Permanente
		Concurso fotográfico de especies nativas	Permanente
Uso eficiente del agua, energía y separación de residuos sólidos en las áreas	Visitantes y huéspedes	Avisos en duchas, lavamanos, puntos de separación de residuos, interruptores y tomas, televisión	Permanente
	Colaboradores	Capacitación interna, Avisos en duchas, lavamanos, lavaplatos, lavandería y pocetas con personajes Yamba	Permanente
	Proveedores	Carta y anexa la política, correos electrónicos	Anual
Difundir tema de fumadores (zonas autorizadas,...)	Visitantes y huéspedes	Charla de inducción	Permanente
		Aviso zona de fumadores	Permanente
	Colaboradores	Aviso zona de fumadores	Permanente
Procedimientos para prevenir y atender situaciones de emergencias	Colaboradores	Capacitación interna	Semestralmente
	Visitantes y huéspedes	Charla de inducción	Permanente

Contar con información de las áreas naturales con uso recreativo permitido en el destino donde opere y promover que sus clientes y huéspedes las visiten, asumiendo comportamientos responsables.	Visitantes y huéspedes	Charla de inducción y portafolio de servicios	Permanente
Información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural del destino donde opere así como aquellos de interés cultural con declaratorias especiales	Visitantes y huéspedes	Página web y correo electrónico	Permanente
Informar a los clientes, huéspedes y proveedores a través de medios visibles acerca de la legislación vigente aplicable relacionada con (ESCNNA).	Visitantes y huéspedes	Voucher y cotización y tarjeta de registro	Permanente
	Proveedores	Factura	Permanente
El compromiso con la no discriminación, ni exclusión de la poblaciones vulnerables	Visitantes y huéspedes	Página Web.	Permanente
Informar si el agua no es apta para consumo humano	Visitantes y huéspedes y colaboradores	Aviso en habitaciones y baños públicos y cocina	Permanente
Promoción de comportamientos responsables con el entorno.	Visitantes y huéspedes	Avisos	Permanente
Información a sus clientes y huéspedes acerca de la legislación vigente aplicable y el régimen de protección relacionado con la lucha contra el tráfico ilegal de bienes de interés cultural en Colombia;	Visitantes y huéspedes	Voucher y cotización Pagina Web y charla de inducción	Permanente

Contar con información que identifique con su nombre local y científico las especies arbustivas y arbóreas más representativas de su establecimiento	Visitantes y huéspedes	Fichas didácticas de interpretación y televisión	Permanente
Promoción de la gastronomía local	Visitantes y huéspedes	Historieta Gráfica Recepción	Permanente

ANEXO N – PROGRAMA DE INFORMACIÓN DE COCONÍ.

		PROGRAMA DE INFORMACIÓN			Código	Página		
					D-SG-017	1 de 1		
PROPOSITO: El presente programa tiene como fin fijar metas y objetivos de información para clientes, huéspedes y colaboradores								
ACTIVIDAD PRODUCTIVA: Procesos generales de alojamiento y hospedaje								
LEGISLACIÓN APLICABLE: NTS TS 002								
OBJETIVO: Tener un programa documentado que fije metas y objetivos respecto a la información .								
METAS: Información en temas conducentes a la sostenibilidad								
Ídem	Objetivo específico	Actividades	Responsable	Recursos	Horizonte de tiempo	Herramienta de seguimiento	Porcentaje de cumplimiento	Indicador
3.2.2.1	Dar a conocer la política de sostenibilidad a clientes huéspedes y colaboradores.	Capacitación directa en el hotel	Líder de sostenibilidad	PC y Tablero	20 de Junio de 2019	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	100%	Acta de compromiso con política de sostenibilidad
3.2.2.2 3.2.2.4 3.3.5	Dar a conocer cuáles es el impacto de los productos y servicios del hotel y la política de compras	Capacitación directa en el hotel	Líder de sostenibilidad	PC y Tablero	20 de Junio de 2019	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	100%	Acta de compromiso con política de sostenibilidad
3.2.2.5	Dar a conocer el manual de funciones incluyendo responsables y	Capacitación directa en el hotel	Líder de sostenibilidad	PC y Tablero	26 de Julio de 2019	Programa para evaluar periódicamente la política de	70%	Acta de compromiso con política de

	responsabilidades de la NTS 002					sostenibilidad		sostenibilidad
3.2.2.6	Dar a conocer el programa de capacitaciones durante el periodo	Capacitación directa en el hotel	Líder de sostenibilidad y Gerente	PC y Tablero	20 de Enero de 2019	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	100%%	Formato de actas para registrar las capacitaciones
3.2.2.8	Sensibilizar a los colaboradores respecto a los protocolos de emergencia en caso de incendio o explosiones	Capacitación por parte de bomberos	Líder de sostenibilidad	Tablero y extintor	14 de Agosto de 2019	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	100%	Formato de actas para registrar las capacitaciones
3.2.2.8	Sensibilizar a los colaboradores respecto a los protocolos de emergencia en caso de anegación, terremoto, huracán (vendaval) o explosión volcánica	Capacitación por parte de defensa civil	Por definir	PC, Tablero y camilla	05 de enero de 2018	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	100%	Formato de actas para registrar las capacitaciones

3.3.1 3.3.2	Sensibilizar a los colaboradores, clientes y huéspedes respecto a los recursos naturales y de fauna y su responsabilidad con la conservación y manejo de este	Capacitación directa en el hostel	Por definir	PC, Tablero y guías	14 de Agosto de 2017	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	50%	Formato de actas para registrar las capacitaciones
3.3.3 3.3.4	Informar y sensibilizar a colaboradores, clientes y huéspedes respecto al mantenimiento, buen uso y ahorro de agua y energía	Capacitación directa en el hostel	Por definir	Programa a uso eficiente agua y ahorro de energía	14 de Agosto de 2019	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	15%	Registro y monitoreo consumo de agua y energía
3.3.6	Informar y sensibilizar a colaboradores, clientes y huéspedes respecto al manejo de residuos sólidos	Capacitación por parte del nodo de producción más limpia	Por definir	Programa para el manejo integral de residuos sólidos	14 de Agosto de 2019	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	25%	Registro de cantidad mensual y tipo de residuos que se generan
3.3.8	Participar en programas de mejora ambiental en las zonas aledañas o en otras regiones	Asistir a seminarios, talleres o conferencias ambientales	Por definir	Cronograma de programas de mejora ambiental	Indefinido	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	0%	Formato de acta con imagen fotográfica de la

								asistencia
3.4.1	Informar y sensibilizar a colaboradores, clientes y huéspedes respecto al patrimonio cultural y su responsabilidad con la conservación y manejo de este	Capacitación directa en el hostel	Por definir	PC, Tablero y guías	14 de Agosto de 2019	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	50%	Formato de actas para registrar las capacitaciones
3.4.2 3.6.1	Informar y sensibilizar a colaboradores, clientes y huéspedes respecto a la prevención y manejo de impactos sociales negativos y seguridad	Capacitación por parte de la policía nacional	Por definir	PC y Tablero	14 de Agosto de 2019	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	0%	Formato de actas para registrar las capacitaciones
3.5.1 3.5.2	Capacitar personas de la comunidad y participar en actividades sociales, benéficas o recreativas en la zona de influencia	Asistir a actividades sociales, benéficas o recreativas	Por definir	Cronogramas de actividades	Indefinido	Programa para evaluar periódicamente la política de sostenibilidad	0%	Formato de acta con imagen fotográfica de la asistencia
Versión: 001		Fecha de versión: 28/03/2018			Revisión: 001		Fecha de revisión	
Cambios en relación con la versión anterior:					Aprobó: Firma y Cargo:			

ANEXO O – PROCEDIMIENTO DE MEJORA CONTINUA.

	Procedimiento	Código: P-SG-032
		Versión: 1
	Mejora Continua	Fecha emisión: 08/2019
		Fecha actualización

1 OBJETIVO

Promover que el sistema de gestión para la sostenibilidad mejore continuamente por medio de acciones tomadas en los procesos.

2 ALCANCE

Aplica a todos los procesos y actividades

3 RESPONSABLES

Líder de Sostenibilidad

4 DEFINICIONES

Mejora continua: Proceso recurrente de optimización del sistema de gestión ambiental para lograr mejoras en el desempeño ambiental global de forma coherente con la política ambiental de la organización.

Eficacia: Medida del grado de realización de las actividades planificadas y de obtención de resultados obtenidos.

5 DESARROLLO

5.1 Establecer las acciones de mejora:

El equipo de trabajo debe postular y fomentar en su personal a cargo la identificación de las acciones de mejora en los diferentes procesos y actividades.

Una vez identificadas las acciones que promuevan la mejora continua se deben documentar en el Formato Solicitud de Mejoramiento y enviarlas al responsable de este procedimiento, para el análisis de su pertinencia y viabilidad.

5.2 Evaluar la pertinencia de las acciones de mejoramiento sugeridas:

El responsable de este procedimiento debe recopilar las acciones de mejora y discutir las en equipo de trabajo, con la finalidad de ver la aplicabilidad de la acción de mejora propuesta.

	Procedimiento	Código: P-SG-032
		Versión: 1
	Mejora Continua	Fecha emisión: 08/2019
		Fecha actualización

Una vez evaluada la pertinencia, se deben ejecutar las acciones.

5.3 Realizar seguimiento y evaluar la eficacia:

El proponente de la acción de mejoramiento es quién diligencia el Formato Solicitud de Mejoramiento y debe realizar seguimiento a la acción implementada y presentarlas al responsable de este procedimiento.

El líder del sistema de gestión, deberá recolectar **mensualmente** las acciones de mejora existentes.

6 DOCUMENTOS REFERENCIA

Monitoreo y seguimiento de los programas de gestión para la sostenibilidad

7 REGISTROS

Solicitud de mejoramiento

REVISAR	APRUEBA
Director de Sistemas de Gestión	Gerente General

ANEXO P – FORMATO DE SOLICITUD DE ACCIÓN DE MEJORA.

	FORMATO		Código: F-SG-033		
	SOLICITUD DE ACCIÓN DE MEJORA		Versión: 1		
			Fecha emisión: 08/2018		
				Fecha actualización:	
Generalidades					
Proceso					
Actividad					
Fecha					
Persona que determina la acción					
Responsable del proceso					
Descripción (Por qué se debe mejorar?)					
Acción de mejora a implementar (Qué se va a hacer?)					
<i>Acción</i>			<i>Fecha</i>	<i>Responsable</i>	
Seguimiento					
(Evaluar si fue eficaz la acción?, se logró eliminar las causas?, volvió a suceder?, cómo lo controló?)					
Observaciones	Fecha de seguimiento	Responsable	Efectiva? (SI/NO)	Nueva acción	
¿ Se requiere modificar o crear un documento?			SI	NO	
Descripción:					
FIRMA LÍDER DEL SGS			FIRMA RESPONSABLE DEL PROCESO		

ANEXO Q – AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NTS- TS 002.

ASPECTO		CARGO	FUNCIÓN	RESPONSABILIDAD
		AUTORIDADES Y RESPONSABILIDADES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NTS – TS 002		Código PRHACM 001 FECHA 18-09-19 Página 1 de 1
IMPLEMENTACIÓN NTS-TS002		Líder de sostenibilidad.	Ejecución de la Norma	Liderazgo en el cumplimiento de los programas de sostenibilidad Ambiental, sociocultural y económica del hotel Coconi en un tiempo determinado.
GENERACIÓN DE RESIDUOS		Personal Administrativo.	Procesos Check in – Out, y facturación	Buen uso de papel impreso durante los procesos de recepción y facturación al cliente.
		Camarera	Aseo habitación	Separación y cartelización de residuos en los recipientes que corresponden.
		Mantenimiento	Aseo de zonas publicas	Separación y cartelización de residuos en los recipientes que corresponden.
CONSUMO DE AGUA		Camarera	Aseo de habitaciones.	Hacer uso eficiente de recurso hídrico para el aseo de las habitaciones.
CONSUMO DE ENERGÍA		Todo Personal	Consumo de oficinas, habitaciones, zonas publicas	Durante las funciones realizadas en el día, todo el personal sin excepción debe velar por el buen uso de la energía procurando utilizarla cuando esta será necesaria, generando una cultura de ahorro.
PROGRAMA DE COMPRAS		Jefe de compras.	Aplicar la política de compras para el hotel.	Contratar preferiblemente con proveedores que aplique políticas de calidad. Compras necesarias.
PROTECCIÓN DEL PATRIMONIO CULTURAL, Y NATURAL		Recepcionista	Información sobre el patrimonio cultural y natural de la Región	Concientizar a los huéspedes durante su estadía, la importancia del cuidado y respeto por el patrimonio Cultural y natural de la Región.
Versión		Fecha de versión		Revisión
Fecha de revisión				
Cambios en relación con la versión anterior:				<i>Aprobó:</i> <u>Firma y cargo</u>

Referencias Bibliográficas

- BERMÚDEZ, Jhon Enrique. Acompañamiento Para El Diseño De Un Producto De Turismo De Naturaleza En El Nodo De Reservas Naturales De La Sociedad Civil Afiliadas A Resnatur En El Eje Cafetero. 2016. Universidad Tecnológica de Pereira.
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/6894/3384791B516.pdf?sequence=1>
- CÁMARA Oficial de Comercio, Industria, Servicios y Navegación de Santiago de Compostela.
<http://www.camaracompostela.com/index.asp?ind=4D0E0&p=26>. 2006.
- CAMISÓN, César, Cruz, Sonia y González, Tomás. 2006. Gestión de la calidad. Madrid : Pearson Educación S.A., 2006.
- COMERCIO, Ministerio Industria y Turismo de Colombia. Datos Estadísticos. Bogotá: 2018.
- COMERCIO, Ministerio de Colombia. La Calidad Turística Factor clave para la competitividad del turismo colombiano.
<https://www.certificacioncalidadturistica.com/>. 2019
- ECOTICIAS, Periódico Verde. La 'Estrategia de Turismo Sostenible' debe preservar la biodiversidad o no hay futuro que valga.
<https://www.ecoticias.com/sostenibilidad/198873/turismo-sostenible-biodiversidad>. 2019.
- ESPINOZA, Guillermo. Fundamentos de Evaluación de Impacto Ambiental. Banco Interamericano De Desarrollo - BID Centro De Estudios Para El Desarrollo – Ced. <http://www.ingenieroambiental.com/4014/fundamentos.pdf>. 2001.
- EVANS. Report of the Total Quality Leadership Steering Committee and Working Councils.1992

FORETUR. Junta de Andalucía.

<http://www.juntadeandalucia.es/turismocomercioydeporte/documentacion/26796.pdf> 2012

GÓMEZ, Carlos Gutiérrez. “Desarrollo Sostenible: Origen Del Término Y Rasgos Principales”. El Desarrollo Sostenible: Conceptos Básicos, Alcance Y Criterios Para Su Evaluación (Ed). p. 91.

<http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Havana/pdf/Cap3.pdf>. 1991.

Global Sustainable Tourism Council. <https://www.gstccouncil.org/acerca-del-gstc/?lang=es>. 2018

GUMUZIO, Ricardo López. La calidad Total en la empresa Moderna. Perspectivas Vol. 8. San Pablo , Bolivia. 2005.

HÉNAFF, Mathieu Le. **México: Turismo rural bajo “Techos de México”**.

<http://planveintiuno.blogspot.com/search?q=H%C3%A9naff>. 2012

HONEY, Martha. Una Guía Simple Para La Certificación Del Turismo Sostenible Y Ecoturismo. https://www.responsibletravel.org/docs/Manual_No_1.pdf. 2002.

ICONTEC. Turismo y Gastronomía. <https://www.icontec.org/turismo-y-gastronomia/>. 2015.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS (ICONTEC). 4.2 Requisitos De La Documentación. ISO 9001. Sistemas De Gestión De La Calidad. Requisitos. Noviembre de 2008. p. 4

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS (ICONTEC). 8.5 Mejora. ISO 9001. Sistemas De Gestión De La Calidad. Requisitos. Noviembre de 2008. p. 17

ISO 21902. Nueva norma internacional de turismo accesible para todos. <https://www.isotools.org/2017/07/31/iso-21902-norma-internacional-turismo/>. 2017.

- KAPLAN, Robert S., Norton, David P. Cuadro de mando integral. <https://es.slideshare.net/JuanAlejandroMarnGue/cuadro-de-mando-integral-2da-edicin-robort-kaplan-david-norton>. 2003.
- NACIONES UNIDAS. Informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo. http://www.ecominga.uqam.ca/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_1/CMMAD-Informe-Comision-Brundtland-sobre-Medio-Ambiente-Desarrollo.pdf. 1987.
- NACIONES UNIDAS. Organismo Mundial del Turismo. Desarrollo Sostenible. <https://www.unwto.org/index.php/es/development-sustainable>. 2005.
- NACIONES UNIDAS. GEO-4 Global. GEO-4 medio ambiente para el desarrollo. Perspectivas del Medio Ambiente Mundial. <https://www.terra.org/categorias/libros/geo-4-perspectivas-del-medio-ambiente>. 2007
- MÁRMORA, Leopoldo. La ecología en las relaciones Norte-sur: el debate sobre el desarrollo sustentable. <http://revistas.bancomext.gob.mx/rce/magazines/256/2/RCE2.pdf>. 1992.
- MEJÍA, Agustín. Sistemas De Gestión De La Calidad: Referentes Clave Para Su Discusión Académica. Grupo De Investigación en gestión de la Calidad, Escuela de Ingeniería Industrial, Facultad de Ingeniería, Universidad de Carabobo. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/IngenieriaYSociedad/a12n1/art06.pdf>. 2017.
- MUÑIZ, Lluís. Cómo implantar un sistema de control de gestión y evaluarlo con un caso práctico real. http://www.accid.org/documents/evento_scg_23_maig.pdf. 2013
- PAZ, Roberto Carro. Administración de la calidad total. Universidad Nacional de Mar de Plata. 2012.

- PÉREZ, Brian Arturo Pazos. Tesis Desarrollo Turístico Sostenible En La Localidad De En La Localidad De Mollepata. Universidad Andina Del Cusco. Cusco. 2017.
- Red de Turismo Responsable. <https://www.biospheretourism.com/es/blog/22-ejemplos-de-turismo-sostenible-para-entender-el-turismo-sostenible/22015>.
- VÁZQUEZ, Claudia & Labarca, Nelson. Calidad y estandarización como estrategias competitivas en el sector agroalimentario. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 17, núm. 60, octubre-diciembre, 2012, pp. 695-708 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela. <https://www.redalyc.org/pdf/290/29024892002.pdf>. 2012.
- VOEHL. Norma Técnica Ntc-Iso colombiana 9000. Instituto colombiano de normas técnicas y Certificación ICONTEC. 1994.
- TACURI, Guadalupe, RODRÍGUEZ, Juan Rubén & PAUCAR, Rossmery. Comercio informal y los componentes determinantes para la formalización de los comerciantes de la “Asociación de Comerciantes Feria del Altiplano” del distrito de Wanchaq, Cusco periodo 2016. Universidad Andina de Cusco. <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/1884>. 2018.
- THOMSON, William. 1867. *Treatise on Natural Philosophy*. Oxford. 2nd edition, 1883.
- TOBÓN, José Alejandro. Turismo, Conflicto Armado Y Paz En Colombia: Apostándole Al Futuro. Universidad Externado de Colombia. Facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. Turismo y Sociedad. <file:///E:/Descargas/2194-Texto%20del%20art%C3%ADculo-7491-1-10-20101028.pdf>. 2010
- UNESCO. Organización de las Naciones Unidas para la Educación. 2013.