

DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA TÉCNICA SECTORIAL NTS – TS004 EN LA
CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE RISARALDA - COMFAMILIAR
RISARALDA

PRESENTADO POR
NATHALIA GIRALDO CASTRILLÓN
CÓDIGO
1088314397

Director:
Mg. JUAN CAMILO RIVERA ARANZAZU

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA
FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES
ESCUELA DE TURISMO SOSTENIBLE
PEREIRA
2015

PÁGINA DE ACEPTACIÓN

Nota de aceptación

Firma del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Pereira, junio ____ de 2015

DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

DEDICATORIAS

Al creador, a mi padre celestial, que cada día me llenó de fortaleza para continuar, cuando casi deje caer todo; por darme la mejor familia, mi mayor tesoro, por eso y muchas cosas más, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

Con el mismo amor infinito, dedico a mis padres Rodrigo Giraldo Santana y Melfy Castrillón Aguirre las personas que me dieron la vida, que con su inmenso amor me sostuvieron cuando estuve a punto de desfallecer, ellos quienes hicieron de mí una mujer luchadora y entregada con cuerpo y alma a su familia, quienes nunca me dejaron sola.

A mis hermanos, Yurany Giraldo y Sebastián Giraldo que han estado junto a mí siempre a pesar de la distancia, brindándome su apoyo y compañía, alentándome para que no me diera por vencida nunca, ellos que me defenderían ante todo y jamás me fallaran.

A mi abuela, Cenelia Aguirre mi segunda madre, la mujer que cuidó de mi mucho tiempo que se desveló por esperarme y siempre recibirme con un saludo lleno de amor.

A mi novio, Jhon Alexander Muñoz el que con su amor me apoyó en cada nueva meta, que comprendió muchas veces mi mal humor y ganas de salir corriendo, el que me abrazó en mis peores momentos para darme fuerza y recordarme que yo era capaz de continuar.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme el don de la vida.

A mi familia en general, por brindarme su apoyo incondicional y por compartir conmigo buenos y malos momentos.

A mi director de trabajo de grado, Juan Camilo Rivera que con su paciencia me supo guiar y a la vez exigirme para que este sueño se volviera realidad, él que cuando lo necesité dejó de ser mi director y se convirtió en mi amigo.

A la líder de mejoramiento continuo Gloria Ruth Arias y los analistas Carlos Betancur y Rafael Salazar, que me apoyaron en mi práctica laboral y me brindaron toda su ayuda y conocimiento para culminarla satisfactoriamente.

A mis dos amigas Juliana Caicedo y Elizabeth Ceballos, que con su apoyo y conocimientos hicieron que esta experiencia fuera única.

Tabla de contenido

Tabla de contenido	4
Índice de tablas.....	6
CAPÍTULO 1: Referentes académicos para la Documentación de la NTS- TS 04 desde el Turismo Sostenible	
Resumen.....	7
1. Definición del problema.....	8
1.1 Planteamiento	9
1.2 Formulación del problema	9
2. Justificación.....	10
3. Objetivos	12
3.1 Objetivo general.....	12
3.2 Objetivos específicos.....	12
4. Marco Referencial.....	13
4.1 Marco teórico	13
4.1.1 Historia de los restaurantes	13
4.1.2 La sostenibilidad y su relación con el turismo.....	13
4.1.3 Normas técnicas sectoriales.....	15
4.1.4 Comfamiliar Risaralda.....	16
4.1.5 Antecedentes de los restaurantes -Comfamiliar Galicia.....	16
4.2 Marco normativo.....	17
4.2.1 Las normas técnicas de sostenibilidad turística.....	17
4.3 Marco conceptual.....	18
5. Diseño Metodológico y Estructura de la Unidad de Análisis	20
CAPÍTULO 2: Documentando la NTS-TS 04 en la Caja de Compensación Familiar de Risaralda - Comfamiliar Risaralda	
6. Resultados	23
6.1 Diagnóstico.....	23
6.1.1 Delimitación del alcance de la documentación.....	23
6.1.2 Identificación de requisitos de requisitos de la norma aplicables a la organización...24	
6.1.3 Revisión de documentación existente.....	31
6.1.4 Descripción operacional del servicio de restaurante.....	31
6.2 Analizar.....	33
6.2.1 Valoración preliminar de requisitos de la norma.....	33
6.2.2 Identificación de aspectos e impactos ambientales, culturales y económicos.....	34
6.2.3 Priorización de aspectos e impactos significativos.....	36
6.2.4 Revisión de la legislación turística, ambiental, cultural y económica que le sean aplicable.....	37
6.3 Documentar.....	49
6.3.1 Diseño y elaboración de procedimientos, manuales instructivos y demás documentos aplicables a la norma.....	50

6.3.2 Socializacion de documentación elaborada.....	82
CAPÍTULO 3: Algunos aportes desde el Tecnólogo en Turismo Sostenible a la Documentación de la NTS-TS 04	
7. Conclusiones	92
8. Recomendaciones.....	94
9. Bibliografía	95

Índice de tablas

Tabla 1. Diseño metodológico general: Objetivos – ciclo – momentos.....	20
Tabla 2 Estadio 1: Diagnóstico	21
Tabla 3 Estadio 2: Analizar	21
Tabla 4 Estadio 3: Documentación	22
Tabla 5 Priorización de restaurantes	23
Tabla 6 Lista de chequeo.....	24
Tabla 7 Documentación revisada	31
Tabla 8 Requisitos aplicables.....	33
Tabla 9 Identificación de aspectos e impactos	35
Tabla 10 Priorización de aspectos e impactos.....	36
Tabla 11 Legislación vigente.....	38
Tabla 12 Documentos generados	50
Tabla 13 Diagnóstico del estado inicial de Comfamiliar Risaralda	50
Tabla 14 Legislación ambiental de Comfamiliar Risaralda	51
Tabla 15 Legislación económica de Comfamiliar Risaralda.....	51
Tabla 16 Legislación socio-cultural de Comfamiliar Risaralda.....	51
Tabla 17 Legislación laboral de Comfamiliar Risaralda.....	52
Tabla 18 Legislación turísticas de Comfamiliar Risaralda	52
Tabla 19 Matriz de selección de proveedores y productos	56
Tabla 20 Matriz de identificación y criterios de compra.....	57
Tabla 21 Autoridad y responsabilidad.....	58
Tabla 22 Matriz de capacitaciones	59
Tabla 23 Comportamientos del desarrollo sostenible de Comfamiliar Risaralda	61
Tabla 24 Control de mantenimiento preventivo de redes de agua	63
Tabla 25 Control mantenimiento preventivo de redes de equipos e instalaciones.....	65
Tabla 26 Matriz de consumo de insumos químicos	65
Tabla 27 Formato de consumo anual de productos químicos	66
Tabla 28 Plan de limpieza y desinfección del restaurante.....	68
Tabla 29 Formato para registro diario de residuos no peligrosos	70
Tabla 30 Manejo y control de residuos del parque	70
Tabla 31 Cronograma de jornadas de limpieza y cuidado a zonas naturales	72
Tabla 32 Base de datos del personal del restaurante	76
Tabla 33 Plan de mantenimiento preventivo CRV	80
Tabla 34 Diagnóstico final de Comfamiliar Risaralda.....	82

Índice de anexos

Anexo 1 Programa de sostenibilidad.....	106
Anexo 2 Matriz de evaluación de aspectos e impactos.....	106
Anexo 3 Cartilla informativa de atractivos turísticos.....	106

CAPÍTULO 1: Referentes académicos para la Documentación de la NTS- TS 04 desde el Turismo Sostenible

RESUMEN

El apoyo a la documentación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 004 en la Caja de Compensación Familiar de Risaralda -Comfamiliar Risaralda- tuvo como resultado la elaboración de un Manual de Sostenibilidad para establecimientos Gastronómicos, con el fin de que la organización implemente prácticas sostenibles y a su vez dar cumplimiento a los requisitos de la norma.

Inicialmente se definió el alcance de la práctica, por tanto el manual de sostenibilidad fue documentado para el restaurante Zasonao ubicado en el Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia, primeramente se elaboró un diagnóstico del estado que tenía Comfamiliar Risaralda en cuanto al cumplimiento de los requisitos de la norma, para lo cual se realizaron entrevistas con el personal de cocina y personal administrativo de Comfamiliar con el fin de identificar el grado de cumplimiento de cada uno de los requisitos de la norma.

Seguidamente se realizó la revisión documental, lo que permitió corroborar la información obtenida en las entrevistas, y a su vez generar análisis frente a la misma y sugerir modificaciones a los procedimientos de los procesos involucrados con la norma.

Por último se realizó la documentación del manual de sostenibilidad, teniendo en cuenta cada uno de los aspectos revisados durante la práctica y la pertinencia de los datos recogidos de la organización.

1. Definición del problema

1.1 Planteamiento

Desde hace varios años, ha surgido la preocupación global por el agotamiento de los recursos naturales y las consecuencias que este trae para la calidad de vida de la población mundial, lo anterior hizo que los gobiernos del mundo se replantearan el estilo de vida consumidor y poco responsable con el medio natural que para los años 50's hasta inicio de los 90's se venía presentando; por tal motivo en el año 1972 se convoca por parte de la Organización de Naciones Unidas (ONU) a La Conferencia de Naciones Unidas sobre el Medio Humano, también conocida como la Cumbre de la tierra, en 1972, en la cual se desarrolló la política internacional de medio ambiente.

Pasados 20 años, se llevó a cabo la Agenda 21 ó Cumbre de la Tierra, celebrada en Río de Janeiro en 1992, la cual fue suscrita por 172 países miembros de las Naciones Unidas, entre los que se encuentra Colombia; en dicha cumbre, surge el "Programa Global para el desarrollo sostenible en el siglo XXI", y se concluye por parte de los asistentes a la misma, que la sostenibilidad ambiental debía ser incluida como un factor fundamental en el desarrollo y competitividad de los diferentes sectores.

Por otra parte en la Conferencia de desarrollo sostenible de Naciones Unidas "Rio+20" que fue desarrollada en el año 2012, surgió el compromiso por parte de los representantes de los países que asistieron en generar acciones para reducir la pobreza, fomentar la equidad social y garantizar la protección del medio ambiente en un planeta cada vez más poblado.

Así pues, el turismo entendido como uno de los sectores fundamentales para el desarrollo económico de una región, (Ministerio de Comercio, Industria y turismo; Departamento Nacional de Planeación, 2011) no puede desconocer la apuesta de competitividad que se empezaba a desarrollar para el sector en el año 2006, por lo tanto, La Organización Mundial de Turismo (OMT) recomienda, a todos los prestadores de servicios turísticos la implementación de estándares internacionales, que posibiliten que el sector se enfoque hacia la sostenibilidad turística. La OMT lo hace mediante las Normas Técnicas de Calidad expedidas por las unidades sectoriales de normalización sobre sostenibilidad turística NTS-TS.

Por tal razón en Colombia se desarrollan las medidas necesarias para aplicar los estándares pactados en las diferentes Normas Técnicas Sectoriales. De tal manera, el Ministerio de Industria Comercio y Turismo determinó que la

certificación en la NTS-TS es de obligatorio cumplimiento para todos los prestadores de servicios turísticos. Lo anterior según la resolución 2804 del 2014, en la cual se determina que todos los prestadores de servicios turísticos deben darle cumplimiento a dicha resolución, para lo cual es necesario identificar los requisitos que plantea la norma, los cuales deben de ser cumplidos en su totalidad por parte de los prestadores de servicios turísticos.

Entendiendo la necesidad que nace en el sector, a causa de la resolución anteriormente nombrada, la Caja de Compensación Familiar de Risaralda-Comfamiliar Risaralda-, no es ajena a esta obligatoriedad, teniendo en cuenta que el Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia ofrece cuatro servicios turísticos diferentes: restaurante, alojamiento, eventos y transporte, de los cuales hasta la fecha ninguno cuenta con la certificación. Por tal razón, surge la necesidad de que todos sus servicios turísticos sean certificados en las Normas de Sostenibilidad Turística.

Es así como el presente trabajo de grado pretende apoyar la documentación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 004 para establecimientos gastronómicos o bares, con énfasis en sostenibilidad, en Comfamiliar Risaralda, para lo cual se propone la siguiente pregunta de investigación como orientadora del mismo:

¿Qué procedimientos debe documentar Comfamiliar Risaralda para la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS – TS 004 para establecimientos gastronómicos o bares, con énfasis en sostenibilidad?

1.2 Formulación del problema

Comfamiliar Risaralda, no cuenta con la documentación requerida para la implementación de la Norma Técnica Sectorial NTS – TS 004 para establecimientos gastronómicos o bares, con énfasis en sostenibilidad en su servicio de restaurante.

2. Justificación

El departamento de Risaralda solo cuenta con una Caja de Compensación Familiar-Comfamiliar Risaralda-, en la cual se encuentran afiliados más de 535 trabajadores independientes y 14.075 empresas con 141.217 trabajadores, con una cobertura poblacional directa de 176.306 personas; al número de beneficiarios anteriormente nombrados se le suman las personas que usan los servicios del Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia, Clínica Comfamiliar Risaralda, bolera, área cultural, centros culturales y bibliotecas, entre otros, que no se encuentran afiliados a la caja de compensación; por tal motivo la cantidad de usuarios es mucho mayor. (Rivera, 2010)

Uno de los servicios de mayor preferencia de la población, es el Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia; el cual cuenta con una serie de servicios como Alojamiento, Recreación y deporte, Recorridos guiados, eventos, Pesca deportiva y 8 Restaurantes (Rancherito, Consotá, Lagos, Granja, Zasonao, Pio, Picando, Modulo hotel y Confiterías) de los cuales, hasta la fecha, ninguno cuenta con la documentación requerida para obtener la certificación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 004 con énfasis en sostenibilidad.

De tal manera, cabe anotar que en el año 2009, por solicitud del Ministerio de Industria Comercio y Turismo se define la Unidad Sectorial de Normalización en Sostenibilidad Turística, encargada de las Normas Técnicas en Sostenibilidad Turística, las cuales inicialmente no son de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos. Pero después de 5 años de haber sido expedida, en el 2014 se expide la resolución 2804, mediante la cual se reglamenta el obligatorio cumplimiento de las mismas:

“Resuelve: ART1º - Los prestadores de servicios turísticos que dispongan de normas técnicas sectoriales relacionadas con la sostenibilidad turística, tales como establecimientos de alojamiento y hospedaje, agencias de viajes, establecimientos gastronómicos y bares, empresas de transporte terrestre automotor especializado, operadores de chivas y otros vehículos automotores que prestan servicio de transporte turístico y organizadores profesionales de congresos, ferias y convenciones y demás prestadores que posteriormente cuenten con norma, deberán cumplir, según la actividad que corresponda con las normas técnicas sectoriales vigentes, sus actualizaciones y las posteriores que se llegaren a expedir.” (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2014)

Posteriormente la resolución 0148 del 19 de enero del 2015 “por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las unidades sectoriales de normalización sobre sostenibilidad turística” deroga a la resolución 2804 del 2014, en el artículo segundo dejando como único requisito la implementación de las Normas Técnicas de Sostenibilidad Turística.

“Artículo segundo: los prestadores de servicios turísticos que dispongan de Normas Técnicas Sectoriales relacionadas con sostenibilidad turística, para la actualización del Registro Nacional de Turismo, deberán demostrar, además de las obligaciones exigidas, el cumplimiento de los requisitos contemplados en la norma que le corresponda, previa autoevaluación documentada (declaración de primera parte), por parte del prestador. Lo anterior sin perjuicio de que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo a través de la dirección de Análisis sectorial y Promoción del Viceministerio de Turismo pueda verificar en cualquier momento la veracidad de la información”. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2015)

Es así, como Comfamiliar Risaralda, en la búsqueda de incluir en sus servicios los estándares de sostenibilidad y el debido cumplimiento de las exigencias que el Estado tiene para con los prestadores de servicios turísticos, pretende implementar dentro de sus servicios turísticos gastronómicos, un Sistema de Gestión de Sostenibilidad Turística, para lo cual, se hace necesario documentar los procedimientos, manuales, instructivos y demás documentos aplicables a la norma que le competan según los servicios turísticos gastronómicos ofrecidos.

El trabajo de grado se desarrolló para optar al título de Tecnólogo en Gestión del turismo sostenible, el cual es un profesional con la capacidad de desenvolverse profesionalmente en el campo del desarrollo de productos turísticos especializados y la gerencia de empresas turísticas que contribuyan al crecimiento del sector dentro de los parámetros del desarrollo sostenible, la innovación tecnológica y el emprendimiento empresarial.

Así mismo, domina las siguientes competencias del hacer profesional:

- *El hacer empresarial* : Desarrolla e implementa modelos de gestión de negocios turísticos sostenibles, innovadores y competitivos y que fortalecen las acciones gerenciales de la empresa
- *El hacer turístico*: Identifica, comprende y aplica tecnologías para gestionar productos turísticos especializados e innovadores con base empresarial
- *El hacer de sostenibilidad*: Aplica modelos de gestión ambiental cultural para el uso y aprovechamiento turístico de los recursos patrimoniales como oportunidad de construcción social y conservación ambiental y cultural. Gestiona los principios de la responsabilidad social y ambiental en la gestión empresarial.

3. Objetivos

3.1 Objetivo general

Apoyar la fase de documentación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 004 para establecimientos gastronómicos y bares, en la Caja de Compensación Familiar de Risaralda -Comfamiliar Risaralda-, a partir de los requisitos de sostenibilidad.

3.2 Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado de sostenibilidad del servicio gastronómico con base a la Norma NTS-TS 004, en Comfamiliar Risaralda.
- Evaluar el estado actual de Comfamiliar Risaralda en relación con los requisitos de sostenibilidad de la norma técnica NTS-TS 004.
- Documentar los requisitos de sostenibilidad para la implementación de la norma NTS-TS 004 para establecimientos gastronómicos.

4. Marco Referencial

4.1. Marco Teórico

4.1.1. Historia de los Restaurantes

El término restaurante proviene del francés “restaurant”, palabra que fue utilizada por los franceses por primera vez en París en 1765; y la palabra gastronomía vista desde la etimología no cuenta con un significado del todo válido ya que proviene del griego “gaster” o “gastros” que significa estómago y “gnomos”, conocimiento o ley. (Alva, 2012) En castellano, «restaurant» significa «restaurativo», refiriéndose a la comida que se ofrecía en el siglo XVIII (un caldo de carne). Otra versión del origen de la palabra restaurante para denominar las casas de comidas, la encontramos también en Francia. Según esta segunda versión, un mesonero llamado Boulanger, al inaugurar la que se podría considerar la primera casa de comidas, puso un eslogan en la entrada, que rezaba en latín: «Venite ad me vos qui stomacho laboratis et ego restaurabo vos», que al castellano podríamos traducir como: «Venid a mí todos los de estómago cansado y yo os lo restauraré». De esa última palabra del eslogan derivaría el término restaurante.

La palabra se empezó a extender de forma rápida por toda Europa. Se abrieron numerosos establecimientos que eran atendidos por camareros y mayordomos salidos de las casas aristocráticas de París. En algunos países se modifica el concepto a "restoran", "ristorante"(en Italia) o "restauracj"(Restaurante Valencia, 2008). En Colombia, la gastronomía fue influenciada por otras culturas que llegaron al país en la época de la conquista, que estaban en este territorio entre los siglos XVII y XVIII.

Actualmente en Colombia, se puede encontrar gran variedad de costumbres culinarias que provienen de la mezcla entre los indígenas que habitaban el territorio, los españoles que llegaron con el descubrimiento de América y los africanos que venían como esclavos de los españoles (Rubio, 2011). Tales costumbres han permanecido desde hace muchos años en la historia de la gastronomía colombiana, como por ejemplo el restaurante “Las Margaritas”, ubicado en la ciudad de Bogotá, y que opera desde el año 1902. (Restrepo, 2008)

Es así como para el presente trabajo se entiende por restaurante y establecimiento gastronómico al lugar que presta servicios de preparación y venta de alimentos y bebidas para consumo dentro y fuera del mismo. (Ministerio de Industria Comercio y Turismo, 2008)

4.1.2. La sostenibilidad y su relación con el turismo

El concepto de sostenibilidad proviene desde la década de los años 80, a partir de perspectivas sobre la relación entre el medio ambiente y la sociedad, que dio

como resultado la publicación de varios documentos relevantes, principalmente la Estrategia Mundial para la Conservación (World Conservation Strategy, UICN, 1980, Primera estrategia global de Desarrollo Sostenible) y el conocido como Informe Brundtland (Our Common Future, CMMAD, 1988). Surge por vía negativa, como resultado de los análisis de la situación del mundo, que puede describirse como una "emergencia planetaria" (Bybee, 1991), como una situación insostenible que amenaza gravemente el futuro de la humanidad. (Vilches, 2014)

Igualmente, el concepto de sostenibilidad describe cómo los sistemas biológicos se mantienen diversos y productivos en el transcurso del tiempo, así mismo, se refiere al equilibrio de una especie con los recursos de su entorno. El concepto, más utilizado en la actualidad es entendido como satisfacer las necesidades de las generaciones actuales sin sacrificar la capacidad de futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades. (Lázaro, 2005)

Ahora bien, el concepto de sostenibilidad debe abarcar las diferentes áreas del conocimiento y la industria, puesto que de otra forma, su práctica no tendría sentido. Una de ellas es el sector turístico, que por todos los impactos negativos que genera esta actividad, tales como cambios en el recurso natural que provoquen una transformación irreversible del entorno, como por ejemplo el crecimiento urbano excesivo, sobrepasando la capacidad de carga, creación de espacios artificiales: vías de comunicación, zonas industriales, de ocio, residencias secundarias, desplazamiento de la vegetación autóctona por plantas exóticas, la generación de residuos y la Erosión y degradación del entorno a causa de las actividades turísticas, etc. (Navarrete, 2012) Es necesario plantear un turismo sostenible tanto con el medio ambiente como con la sociedad y la cultura de las poblaciones.

Algunos documentos plasmados a lo largo de la historia pueden evidenciar la relación entre el turismo y el desarrollo sostenible, tales como: "La Declaración de Manila sobre el Turismo Mundial (1980), Declaración de Derechos y Código del Turista de Sofía (1985), Declaración de Turismo de la Haya (1989), Carta del Turismo Sostenible de Lanzarote (1995), Agenda 21 para el sector de Viajes y Turismo (OMT, 1995) o el Código Ético Mundial para el Turismo de Santiago de Chile (1999)". (Grupo de Investigación en Gestión de Cultura y Educación Ambiental, 2009)

Dichos informes y declaraciones han surgido por la creciente preocupación del agotamiento de los recursos naturales y culturales de las regiones del mundo, y puesto que el turismo es una actividad que aparte de generar riqueza, identificación de culturas autóctonas, generación de empleo, reconocimiento y apropiación del paisaje natural, aprendizaje de diferentes formas de vida, y demás; asimismo genera impactos negativos en las poblaciones receptoras como homogeneización cultural, daños en los ecosistemas, fuga de riqueza, entre otros factores, que si no se realiza una planificación adecuada en los destinos turísticos,

los problemas presentados a corto o a largo plazo, pueden ser devastadores.

Según lo anterior, y teniendo en cuenta que el servicio de alimentación es uno de los subsectores del turismo, no se puede desconocer que es generador de impactos tanto positivos como negativos al igual que los demás productos y servicios del sector. Impactos negativos tales como la generación de residuos, los vertimientos de sustancias químicas, la homogenización y pérdida de la cultura, el estancamiento de las utilidades, el aislamiento de las comunidades locales, entre otros. Impactos positivos como la promoción de las cocinas tradicionales, la generación de empleo, la conservación de culturas autóctonas, el aprovechamiento adecuado de los recursos, y demás aspectos que dentro de las normas de sostenibilidad es lo que se pretende salvaguardar, minimizar los negativos y maximizar los positivos.

4.1.3 Normas Técnicas Sectoriales

Una Norma Técnica Sectorial (NTS) es un manual de funcionamiento, el cual está conformado por unos requisitos que deben de cumplir los prestadores de servicios turísticos, sin embargo, no todas las Normas Técnicas Sectoriales son de obligatorio cumplimiento, las cuales son emitidas por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, con la participación de la facultad de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad Externado de Colombia, con el objetivo de difundir las normas técnicas en el ámbito de sostenibilidad para la gestión de destinos turísticos de Colombia y prestadores de servicios turísticos, con el fin de proponer normas que generen buenas prácticas sostenibles. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2006)

En Colombia, se empezaron a implementar dichas normas, debido a que el país está presentando un desarrollo en el sector turístico y sus servicios deben responder a estándares de calidad internacionales, Por tal motivo se diseñaron ocho NTS –TS, una para cada tipo de prestador de servicios turísticos, con requisitos específicos de acuerdo al tipo de establecimiento.

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-1: Destinos turísticos de Colombia. Requisitos de Sostenibilidad, 2006.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 001-2: Actualización. Destinos turísticos de playa. Requisitos de sostenibilidad, 2011.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 002: Establecimientos de alojamiento y hospedaje (EAH). Requisitos de Sostenibilidad, 2006.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 003: Agencias de Viajes. Requisitos de Sostenibilidad, 2007.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 004: Establecimientos gastronómicos y bares. Requisitos de Sostenibilidad, 2008.
- Norma Técnica Sectorial Colombiana 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, 2009.

- Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 006-2: Sedes para eventos, congresos, ferias y convenciones. Requisitos de sostenibilidad, 2012 (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2014)

Para que se le sea otorgada la certificación en sistemas de sostenibilidad turística, el prestador de servicios turísticos debe cumplir con todos los requisitos específicos incluidos en cada norma.

4.1.4 Comfamiliar Risaralda

Comfamiliar Risaralda es la única caja de compensación familiar existente en el departamento de Risaralda, a la cual se encuentran afiliadas cerca de 14.075 empresas con 141.217 trabajadores afiliados, y más de 535 trabajadores dependientes, con una cobertura poblacional directa cercana a los 176.306 habitantes (Ibíd.), de los 919.653 proyectados para el año 2009 en el departamento de Risaralda (DANE, 2009) es decir, Comfamiliar Risaralda involucra directamente al 26% del total poblacional del departamento, sumado a la población que no se encuentra afiliada pero que utiliza algún servicio (Centro recreativo y vacacional Comfamiliar Galicia, Clínica Comfamiliar Risaralda, bolera, área cultural, centros culturales y bibliotecas, entre otros), población estimada en 2.554.485 personas en todos los municipios del departamento de Risaralda. (Rivera, 2010)

La organización cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad desde el año 2006 y se encuentra certificada con la NTC-ISO 9001:2008 de calidad, las NTC 5555:201, NTC 5581:2011 y la NTC 5666:2011, las cuales son de educación “Formación para el trabajo y desarrollo humano” lo que permitiría dentro de una cultura de mejoramiento continuo, que los sistemas de gestión se articulen a un Sistema de Gestión para la Sostenibilidad.

4.1.5. Antecedentes de los Restaurantes – Comfamiliar Galicia

Comfamiliar Risaralda, cuenta con 8 restaurantes en el Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia, los cuales son: Zasonao, Pio, Picando, Granja, Rancherito, Lagos, Modulo Hotel, Consotá y Confiterías.

Comfamiliar Risaralda ha prestado el servicio de alimentación a sus usuarios en el Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia desde el año 1982, los cuales fueron administrados directamente por la organización hasta el año 2008, año en el cual fue entregado en concesión a la empresa Malocas, pero las directivas del parque toman la decisión de retomar la administración, el 30 de abril del 2013 después de 5 años de haber sido tercerizado¹. Durante los últimos 2

¹ Tercerizar: Concertar una subcontratación con una entidad externa para la prestación de un servicio

años, que la administración ha tenido a su cargo los restaurantes, se han generado modificaciones en la planta física de los mismos, con el fin de brindar un mejor ambiente de trabajo y un servicio de calidad.

4.2 Marco Normativo

4.2.1 Las Normas Técnicas de Sostenibilidad Turística

Como se mencionó en el numeral 4.1.3 El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en asocio con la Universidad Externado de Colombia, conforman la unidad sectorial de normalización en sostenibilidad turística, que hace parte del sistema nacional de normalización, certificación y metrología. (Ministerio de Industria Comercio y Turismo, 2008)

Dicha unidad se encarga de adoptar y difundir las normas técnicas en el ámbito de la sostenibilidad para promover a los destinos turísticos en Colombia y a los prestadores de servicios. Lo anterior, se realiza debido a que en la Ley 300 de 1996, ahora Ley 1558 del 2012, en el artículo 69, se establece la creación de las unidades sectoriales para los subsectores del sector turístico. (Ministerio de Industria Comercio y Turismo, 2008)

Una de las ocho normas de requisitos de sostenibilidad para establecimientos turísticos, es la Norma técnica Sectorial Colombiana NTS – TS 004 para establecimientos gastronómicos y bares; la elaboración de esta norma fue llevada a cabo por el comité Técnico de Sostenibilidad para establecimientos gastronómicos y bares, integrado por representantes de restaurantes, bares, delegados del Gobierno, la academia, usuarios y asesores que garantizaron la participación y planeación efectiva de la norma (Ministerio de Industria Comercio y Turismo, 2008). Entre los cuales se encuentran: La Academia Colombiana de Gastronomía, Asociación Nacional de Bares (Asobares), Asociación Colombiana de la Industria Gastronómica (Acodrés), Colombia Ecoturística, Crepes and Waffles, Fundación obra abierta, Fundación Universitaria los libertadores, Hotel Estelar La Fontana, Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial – Mercados Verdes-, Ministerio de comercio, Industria y turismo, Restaurante el Langostino, Restaurante Matíz y Restaurante Pez Caribe. (Ministerio de Industria Comercio y Turismo, 2008)

Esta norma especifica los requisitos que deben de ser cumplidos por parte de la organización, algunos son: el cumplimiento con los requisitos legales ambientales, económicos, turísticos, socioculturales y laborales; de igual manera identificación de aspectos e impactos ambientales, culturales y socioeconómicos; también deben de tener una política y programa de sostenibilidad, programas de ahorro y uso eficiente de agua, energía, programas de manipulación de productos, programa de manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, programa cultural; además contar con un sistema de gestión en sostenibilidad; entre otros. El

pleno cumplimiento de la norma ser un factor determinante a la hora de recibir la certificación.

4.3. Marco Conceptual

Para el presente trabajo de grado, los conceptos principales que orientarán el desarrollo del proyecto son los que se exponen a continuación, los cuales se referencian de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 004 (Ministerio de Industria Comercio y Turismo, 2008)

- **Restaurante:** Establecimiento comercial, en el mayor de los casos, público donde se paga por la comida y bebida, para ser consumidas en el mismo local o para llevar.
- **Bar:** establecimiento de comercio que expende bebidas alcohólicas para consumo dentro de sus instalaciones y que brinda entretenimiento.
- **Establecimientos gastronómicos:** Establecimientos comerciales en cabeza de personas naturales o jurídicas, cuya actividad económica está relacionada con la producción, servicio y venta de alimentos o bebidas, o ambos para consumo. También prestan otros servicios complementarios.
- **Norma Técnica:** Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido, que suministra, para uso común y repetido, reglas, directrices y características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado. Las normas técnicas se deben basar en los resultados consolidados de la ciencia, la tecnología y la experiencia y sus objetivos deben ser los beneficios óptimos para la comunidad.
- **Unidad Sectorial de Normalización:** Aquellas reconocidas por el Organismo Nacional de Normalización, de acuerdo con las directrices fijadas por el Consejo Nacional de Normas y Calidades, las cuales tienen como función la preparación de normas propias de un sector, dentro de los lineamientos internacionales establecidos para esta actividad, con la posibilidad de ser sometidas, ante el Organismo Nacional de Normalización, al proceso de adopción y publicación de Normas Técnicas Colombianas.
- **Certificación:** Procedimiento mediante el cual una tercera parte de la constancia por escrito o por medio de un sello de conformidad de que un producto, un proceso o un servicio cumple los requisitos especificados en el reglamento.
- **Sostenibilidad:** Enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento y conservación. Incluye las tres dimensiones como son lo sociocultural, lo económico y lo ambiental.

- Desarrollo sostenible del turismo: Equilibrio entre los aspectos ambientales, económicos y socioculturales en el desarrollo del turismo para garantizar su sostenibilidad a largo plazo.

5. Diseño Metodológico y Estructura de la Unidad de Análisis

El trabajo de grado que tuvo como objetivo “Apoyar la fase de documentación en el proceso de certificación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 004 para establecimientos gastronómicos y bares, en la Caja de Compensación Familiar de Risaralda -Comfamiliar Risaralda-, a partir de los requisitos de sostenibilidad.” se desarrolló en tres estadios, en correspondencia a los objetivos específicos propuestos: El primero diagnosticar el estado de sostenibilidad del servicio gastronómico con base a la Norma NTS-TS 004, en la Caja de Compensación Comfamiliar Risaralda; el segundo la evaluación del mismo frente a los requisitos de la norma, y por último la documentación de los requisitos de sostenibilidad; En este sentido, la propuesta tuvo como referentes administrativos y de gestión el enfoque de la Planeación estratégica² y el ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar), utilizado para los sistemas de gestión, apoyado en técnicas e instrumentos de la investigación mixta³.

Tabla 1. Diseño metodológico general: Objetivos – ciclo – momentos

Objetivos específicos	Ciclo PHVA	Momento de la Planeación Estratégica
Diagnosticar el estado de sostenibilidad del servicio gastronómico con base a la Norma NTS-TS 004, en la Caja de Compensación Comfamiliar Risaralda.	Planear	Diagnóstico
Evaluar el estado actual de la Caja de Compensación Comfamiliar Risaralda en relación con los requisitos de la norma técnica NTS-TS 004.	Verificar, Hacer	Análisis
Documentar los requisitos de sostenibilidad para la implementación de la norma NTS-TS 004 para establecimientos gastronómicos.	Actuar, Hacer	Programación



Apoyar la fase de documentación de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 004 para establecimientos gastronómicos y bares, en la Caja de Compensación Familiar de Risaralda -Comfamiliar Risaralda-, a partir de los requisitos de sostenibilidad

Fuente: el autor

² Planeación estratégica: se puede definir como el arte y ciencia de formular, implantar y evaluar decisiones interfuncionales que permitan a la organización llevar a cabo sus objetivos. “es la determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos” A. Chandler

³ La investigación de métodos mixtos (investigación mixta es un sinónimo) es el complemento natural de la investigación tradicional cualitativa y cuantitativa. Los métodos de investigación mixta ofrecen una gran promesa para la práctica de la investigación.

Estadio 1: Diagnostico

- Objetivo Específico 1. Diagnosticar el estado de sostenibilidad del servicio gastronómico con base a la Norma NTS-TS 004, en la Caja de Compensación Comfamiliar Risaralda.

Tabla 2 Estadio 1: Diagnostico

Actividad	Técnicas	Instrumentos	Responsable(s)
Delimitación del alcance de la documentación	Entrevista semi-estructurada	Guía de entrevista Matriz de evaluación	Practicante , Líder de los procesos de Mejoramiento continuo
Identificación de requisitos de la norma aplicables a la organización.	Revisión documental	Lista de chequeo Matriz de Excel	Practicante
Revisión de documentación existente	Revisión documental	Fichas bibliográficas	Practicante Líderes de procesos seleccionados
Descripción operacional del servicio de restaurante.	Inspección Directa Entrevista semiestructurada Diálogos informales	Guía de entrevista Diario de campo	Practicante Personal manipulador de alimentos Líderes del proceso Mejoramiento continuo

Fuente: el autor

Estadio 2: Analizar

- Objetivo específico 2: Evaluar el estado actual de Comfamiliar Risaralda en relación con los requisitos de sostenibilidad de la norma técnica NTS-TS 004.

Tabla 3 Estadio 2: Analizar

Actividad	Técnica	Herramienta	Responsable
Valoración preliminar de requisitos de la norma	Entrevista semi-estructurada Revisión documental	Lista de chequeo Matriz de evaluación	Practicante Líder de gestión ambiental Líderes del proceso Mejoramiento continuo.
Identificación de aspectos e impactos ambientales, culturales y económicos	Entrevistas semiestructuradas Diálogos informales Observación Simple Observación	Matriz de aspectos e impactos ambientales Diario de campo Lista de chequeo Guía de entrevista	Practicante Líder de gestión ambiental Líderes del proceso Mejoramiento continuo Personal

	participante talleres grupales		manipulador de alimentos Personal administrativo del parque.
Priorización de aspectos e impactos significativos	Evaluación de Impacto ambiental Entrevista talleres grupales	Matriz de evaluación	Practicante Analista de Procesos de Gestión Ambiental
Revisión de legislación turística, ambiental, cultural, económica que le sean aplicable	Revisión Documental	Matriz de requisitos legales	Practicante

Fuente: el autor

Estadio 3: Documentar

- Objetivo específico 3: Documentar los requisitos para la implementación de la norma NTS-TS 004 para establecimientos gastronómicos.

Tabla 4 Estadio 3: Documentación

Actividad	Técnica	Herramienta	Responsable
Diseño y elaboración de procedimientos, manuales instructivos y demás documentos aplicables a la norma	Programación Talleres Grupales Entrevistas semiestructuradas	Ofimáticas Guía de entrevista	Practicante
Socialización de la documentación elaborada	Talleres grupales	Visual Visualización	Practicante

CAPÍTULO 2: Documentando la NTS-TS 04 en la Caja de Compensación Familiar de Risaralda - Comfamiliar Risaralda

6. Resultados

6.1 Diagnóstico

6.1.1 Delimitación del alcance de la documentación

Se realizó una evaluación de los 9 restaurantes que tiene Comfamiliar Risaralda, mediante una matriz de valoración que incluyó los siguientes criterios de evaluación:

Niveles de significancia:

Alto: 3

Medio: 2

Bajo: 1

Tabla 5 Priorización de restaurantes

Restaurante	De interés para el proceso de Mejoramiento continuo	Trayectoria del restaurante	Certificación ISO 9001	Generación de Aspectos e Impactos ambientales	Existe información ambiental preliminar	Partes interesadas (Número de personas involucradas)	Valoración
Rancherito	2	2	3	2	0	1	10
Zasonao	3	3	3	3	0	3	15
Consotá	3	2	3	2	0	2	12
Lagos	1	2	3	1	0	1	8
Granja	3	2	3	3	0	2	13
Pio	1	1	3	2	0	1	8
Picando	1	1	3	1	0	1	7
Modulo Hotel	2	1	3	2	0	2	10
Confiterias	1	1	3	1	0	1	7

Fuente: Modificado de (Rivera, 2010)

Dado que Comfamiliar Risaralda tiene 9 restaurantes, fue necesario realizar la priorización de los mismos, ya que el alcance de la documentación de la NTS-TS 004 para el presente trabajo de grado se desarrolló como prueba piloto para uno. Por lo tanto se llevó a cabo la evaluación con cada uno de los restaurantes, teniendo en cuenta aspectos como el nivel de interés que el restaurante representaba para mejoramiento continuo, si contaban o no con la certificación en la 9001, cuanto tiempo llevan en el Centro Recreacional, si contaba con información ambiental documentada, la cantidad de personas involucradas en el restaurante y el nivel de aspectos e impactos que generarán; lo anterior arrojó una calificación lo que permitió hacer la selección del restaurante de una manera objetiva.

6.1.2 Identificación de requisitos de la norma aplicables a la organización

Se realizó la identificación de los elementos que Comfamiliar Risaralda cumplía con respecto a los requisitos de la NTS-TS 004, mediante entrevistas realizadas a los chef, auxiliares de cocina, coordinador de restaurantes, analistas de procesos del Centro Recreacional, líderes de mejoramiento continuo y gestión ambiental; complementado dicho proceso con ayuda de la lista de chequeo.

Tabla 6 Lista de chequeo

Titulo	Código	DEBE	Cumple	No cumple	Observación	Doc. Relacionado
Requisitos de sostenibilidad (Requisitos legales)	3.1 (a)	Cumplir con la legislación vigente en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos, laborales y demás que le sean aplicables.			Plan de calidad de cada proceso : Ambiental, parque, agencia de viajes, gestión humana	
	3.1 (b)	Hacer seguimiento de esta legislación.	X		Auditoria, proceso control legal	
Sistema de gestión para la sostenibilidad (programa de sostenibilidad)	3.2.1 (a)	Definir y documentar un programa de sostenibilidad, de acuerdo con os aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios.		x	<ul style="list-style-type: none"> • Instrumento hospedaje • Matriz clínica 	
	3.2.1 (b)	Establecer objetivos y metas alcanzables y cuantificables, los cuales debe de ser revisados periódicamente.		X		
	3.2.1 (c)	Tener el programa de sostenibilidad disponible al público.		X		
	3.2.1 (d)	Identificar cuáles de sus productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y realizar una evaluación que permita determinar las prioridades de actuación.		X		
	3.2.1 (e)	Establecer acciones de gestión específicas que promuevan beneficios y minimicen impactos ambientales, socioculturales, económicos negativos. Estas acciones deben incluir y ser consistentes con los objetivos y metas definidos a partir del programa de sostenibilidad.		X		
	3.2.1 (f)	Definir en las acciones de gestión para la sostenibilidad, como mínimo, los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.		X		
Monitoreo y seguimiento	3.2.2	Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento del programa.			Tablero de mando (indicadores vs objetivos) , se cuenta con instructivos	

Compras	3.2.3 (a)	Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tienen un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compras que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas de acuerdo con la disponibilidad de mercado.		X	<ul style="list-style-type: none"> • Guía de compras verdes ICONTEC • Avance en el proceso de limpieza Procedimiento de compras del parque	
	3.2.3 (b)	Informar a los proveedores sobre su programa de gestión para la sostenibilidad.		X		
Autoridad y responsabilidad	3.2.4 (a)	La máxima autoridad del establecimiento debe asegurar la implementación y mantenimiento de sistemas de gestión para la sostenibilidad.				
	3.2.4 (b)	Definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.	X		Manual de funciones y responsabilidades	
Información y capacitación	3.2.5 (a)	Informar sobre sus programas de sostenibilidad a las empresas o personas naturales con los cuales tenga relación comercial.		X		
	3.2.5 (b)	Contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados y demás personal vinculado, que permita el cumplimiento de esta norma y mejoramiento de sus competencias. Debe mantener registro de las actividades de capacitación que realice.	X		BPM Manejo de residuos Trampas de grasas Gestión humana (plan de formación) interno y externo	
	3.2.5 (c)	Garantizar que el programa de sostenibilidad sea comunicado, entendido y aplicado por los empleados y demás persona vinculado al establecimiento gastronómico o bar.		X		
	3.2.5 (d)	Informar a sus clientes, empleados, proveedores y la comunidad sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables que tiene en el destino donde dicho establecimiento se ubica.		X	Auto evolución de la ISO 26.000 Jornadas de limpieza la morenita	
	3.2.5 (e)	Diseñar o utilizar la publicidad de los productos y servicios que ofrece, de tal manera que no impacte negativamente el patrimonio natural y cultural.		X	Consotá Rescate de lo típico Proceso de comunicaciones de debe incluir	
Documentación	3.2.6 (a)	La documentación que debe tener el establecimiento gastronómico o el bar para el cumplimiento de esta norma incluye declaraciones documentadas de los objetivos, metas y el programa				

	3.2.6 (b)	los procedimientos documentados requeridos en esta norma (3.2.1, 3.2.3, 3.2.5, 3.2.7 y 3.3.1) y otros que la organización establezca en lo relacionado con la sostenibilidad		X		
	3.2.6 (c)	los registros requeridos por esta norma (3.2.5, 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3 y 3.3.4)		X		
	3.2.6 (d)	Los documentos deben ser revisados periódicamente y deben ser actualizados cuando sea necesario.		X		
Mejora continua	3.2.7	El establecimiento gastronómico o el bar deben plantear y ejecutar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.		X		
Requisitos ambientales (uso eficiente y ahorro del agua)	3.3.1 (a)	Contar con un programa de ahorro y uso eficiente del agua que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.		X	Procedimientos de calidad del agua Actividades y campañas	
	3.3.1 (b)	Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente.		X	Zasonao y consota tienen contador	
	3.3.1 (c)	Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo periódicamente, para todos los equipos y redes de agua.	X		Mantenimiento – desarrollo físico	
	3.3.1 (d)	Contar con la información y las facilidades necesarias para promover que los empleados y clientes ahorren y hagan uso eficiente del agua en el establecimiento.	X			
	3.3.1 (e)	Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos, de acuerdo con la legislación vigente.		X	Laboratorio toma muestra (agua de pozo y quebrada) Formatos de toma de muestra dentro del restaurante	
Uso eficiente y ahorro de energía	3.3.2 (a)	Contar con un programa de ahorro y uso eficiente de energía, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.	X			
	3.3.2 (b)	Registrar y monitorear el consumo de energía periódicamente.		X	Desarrollo físico, no cuenta con contador se maneja por porcentaje	
	3.3.2 (c)	Desarrollar actividades permanentes de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones. Estos deben	X		Desarrollo físico	

		inspeccionarse periódicamente por personal competente.				
	3.3.2 (d)	Contar con la información y facilidades necesarias para promover que los empleados y clientes ahorren y hagan uso eficiente de la energía en el establecimiento.		X		
	3.3.2 (e)	Propender y estimular el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.		X	Iluminación led, bombillo ahorrador	
Uso y manipulación de productos	3.3.3 (a)	Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados.		X	Se controla el inventario	
	3.3.3 (b)	Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.		X	Sistema de vigilancia de sustancias químicas en cocción	
	3.3.3 (c)	Emplear productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o que cumplan con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.	X		Instructivo limpieza y desinfección	
	3.3.3 (d)	Emplear en los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizados por ley.	X		Desarrollo físico	
	3.3.3 (e)	Emplear para el servicio de mantenimiento de sistemas, equipos de refrigeración y aire acondicionado, personal certificado como competente en esa labor.	X			
	3.3.3 (f)	Promover el uso de papel con un porcentaje de contenido de material reciclado de acuerdo con la disponibilidad del mercado.		X	Campaña y programa de uso racional del papel (no se mide)	
	3.3.3 (g)	Minimizar el consumo de papel en todas las áreas del establecimiento.	X		Proceso de archivo digital	
	3.3.3 (i)	Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicada al menos la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • composición del producto. • instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.	X		Fichas técnicas y normas de seguridad (Maritza gestión ambiental)	

Manejo de residuos	3.3.4 (a)	Registrar la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.	X		Ordinarios y peligrosos Plan manejo de residuos	
	3.3.4 (b)	Minimizar, reutilizar, separar, reciclar y disponer adecuadamente de los mismos.	X		Realizar separación Plan manejo de residuos	
	3.3.4 (c)	<p>Establecer el manejo de residuos peligrosos, dentro de los cuales debe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • aceites y grasas de cocinas • aceites de mantenimiento de maquinaria <ul style="list-style-type: none"> • baterías, tóner • pinturas, disolventes y sus recipientes • filtros de sistemas de ventilación • agentes refrigerantes de los aires acondicionados y de los sistemas de protección contra incendios • productos químicos, y otros considerados en la legislación vigente. 	X		Plan manejo de residuos Biogás (proveedor) Programas de posconsumo	
Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	3.3.5 (a)	Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad y establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.		x	Trapiche	
	3.3.5 (b)	Ofrecer zonas debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados.	X			
Participación en programas ambientales	3.3.6	El establecimiento gastronómico o el bar deben desarrollar continuamente o participar en programas de mejora ambiental en las zonas aledañas.		X	Quebrada la morenita Aguas residuales	
Requisitos socio-culturales (patrimonio cultural)	3.4.1 (a)	Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural y natural de la región y promover que sus clientes las visiten.		x	Consota	
	3.4.1 (b)	Promover el consumo de bebidas nacionales y regionales.	X		Bebidas importadas Sirope y limonada	
	3.4.1 (c)	Promover en sus empleados y clientes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural.		X	Cultural indígenas (fines de semana) Mapa consota culturas indígenas	
	3.4.1 (d)	Participar o brindar apoyo en actividades		X		

		de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico.				
	3.4.1 (e)	Apoyar manifestaciones artísticas locales, regionales o nacionales.	X		Festival de reggeton J.E.C	
	3.4.1 (f)	Cuando utilice manifestaciones artísticas nacionales en la decoración, estas deben ser utilizadas de manera responsable.		X		
	3.4.1 (g)	Informar a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local y adelantar acciones para la conservación.		X		
	3.4.1 (h)	Identificar y apoyar las organizaciones o entidades que trabajen y contribuyan con la preservación y conservación del patrimonio cultural.		X	Fundación saludo de consotá	
Apoyo a las comunidades	3.4.2 (a)	Apoyar el desarrollo de las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que promueven el uso sostenible de las materias primas utilizadas para su producción y que resalten las características propias de la zona.		X	Fundación Sanar en Pereira antigua	
	3.4.2 (b)	Apoyar el desarrollo de actividades folclóricas y artísticas, así como la preservación de las tradiciones, del vestuario y de las costumbres de las comunidades anfitrionas.	X		Jeep	
Principios de sostenibilidad	3.4.3	El establecimiento gastronómico o el bar deben establecer y practicar principios que manifiesten su compromiso con la sostenibilidad, y divulgarlos a los clientes y empleados.		X		
Manejo de impactos socio-culturales	3.4.4	El establecimiento gastronómico o el bar deben minimizar aquellos impactos socioculturales negativos y optimizar aquellos positivos que sus distintas actividades estén generando.		X		
Requisitos económicos (contratación y generación de empleo)	3.5.1(a)	Debe contratar preferiblemente personas naturales o jurídicas de los destinos en los cuales está ubicado, en condiciones ajustadas a la ley vigente y de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	X			
	3.5.1 (b)	No debe ejercer discriminación salarial por ningún motivo.	X			
Capacitación de las comunidades locales	3.5.2	El establecimiento gastronómico o el bar deben apoyar el desarrollo de programas de capacitación dirigidos a las personas de los destinos donde se ubican.		X		
Beneficios	3.5.3	El establecimiento gastronómico o el bar		x		

indirectos		deben demostrar y promover una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales.				
Satisfacción del cliente	3.5.4	El establecimiento gastronómico o el bar deben medir y registrar el grado de satisfacción de los clientes en relación con su actividad y aplicar medidas de acuerdo con los resultados obtenidos, en búsqueda de mejorar la satisfacción de los mismos.	X		<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de satisfacción • PQR 	
Otros requisitos complementarios (seguridad)	3.6.1	El establecimiento gastronómico o el bar deben garantizar la seguridad de los clientes y empleados en su establecimiento y servicios complementarios.		X		
Plata física, mobiliario y dotación	3.6.2	El establecimiento gastronómico o el bar deben diseñar e implementar un programa de mantenimiento preventivo a su planta física, mobiliario y dotación (menaje).		X	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo físico 	
Accesibilidad	3.6.3	El establecimiento gastronómico o el bar deben ser accesibles, deben contar con accesos y servicios adecuados para discapacitados	X			
	4	El establecimiento gastronómico o el bar deben cumplir con el 100 % de los requerimientos indicados en esta norma. Si algún requisito no es aplicable al establecimiento gastronómico o el bar, éste debe justificar su exclusión. La exclusión es justificable solamente cuando las características del establecimiento le impidan cumplir con ese requisito.		X		

Fuente: el autor

Después de diligenciar la lista de chequeo en compañía del personal involucrado, se entiende que Comfamiliar Risaralda cumple con 8 de los 69 requisitos que tiene la NTS –TS 004, sin embargo, ese porcentaje no lo cumplen únicamente para el restaurante, sino que el cumplimiento se genera a nivel de la organización, como son los procesos de mejoramiento continuo, satisfacción del cliente y documentación.

Por lo tanto, se entiende que la organización cumple con menos del 10% de los requisitos de sostenibilidad, con los que cuenta la norma.

6.1.3 Revisión de documentación existente

Se llevó a cabo con base al software ISOLUCION, el cual es la plataforma institucional con la que cuenta la organización, para dicha revisión se tuvieron presentes las modificaciones y la pertinencia del mismo. Se revisaron documentos como los procedimientos de los procesos involucrados con la norma, instructivos, la matriz de requisitos legales y el plan de calidad del Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia; con ayuda de los anteriores documentos, se ampliaron algunos aspectos del cumplimiento de los requisitos de la norma que no se habían tenido en cuenta en la lista de chequeo, como identificación de prácticas, procesos y procedimientos correspondientes a las actividades desarrolladas por la organización.

De igual manera se identificaron elementos que de acuerdo a la lista de chequeo inicial la organización daba cumplimiento, como lo eran los requisitos legales y ambientales. Por tanto la revisión documental, permitió analizar de forma concreta cuales eran los requisitos de la Norma Técnica Sectorial 004 de Sostenibilidad Turística, que Comfamiliar Risaralda ponía en práctica.

Tabla 7 documentación revisada

Nombre de documento	Tipo de documento	Código
Requisitos legales ambientales	Plan de calidad	1- PC-001
Requisitos legales económicos	Plan de calidad	1-PC-032
Requisitos legales costos e impuestos	Plan de calidad	1-PC-039
Requisitos legales para el área cultural	Plan de calidad	
Requisitos legales gestión humana	Plan de calidad	1-PC-009
Requisitos legales Centro Recreativo y Vacacional	Plan de calidad	2-PC-019
Evaluación y reevaluación de proveedores	Procedimiento	0-PR-001
Plan manejo de residuos	Otro documento	1-OD-040
Reglamento interno de trabajo	Plan de calidad	
La voz del cliente	Procedimiento	0-PR-007
Medición de la satisfacción de los usuarios	Procedimiento	1-PR-088
Seguridad y salud en el trabajo	Procedimiento	1-PR-032
Preparación, Distribución y Entrega de Alimentos	Procedimiento	2-PR-024

Fuente: El autor

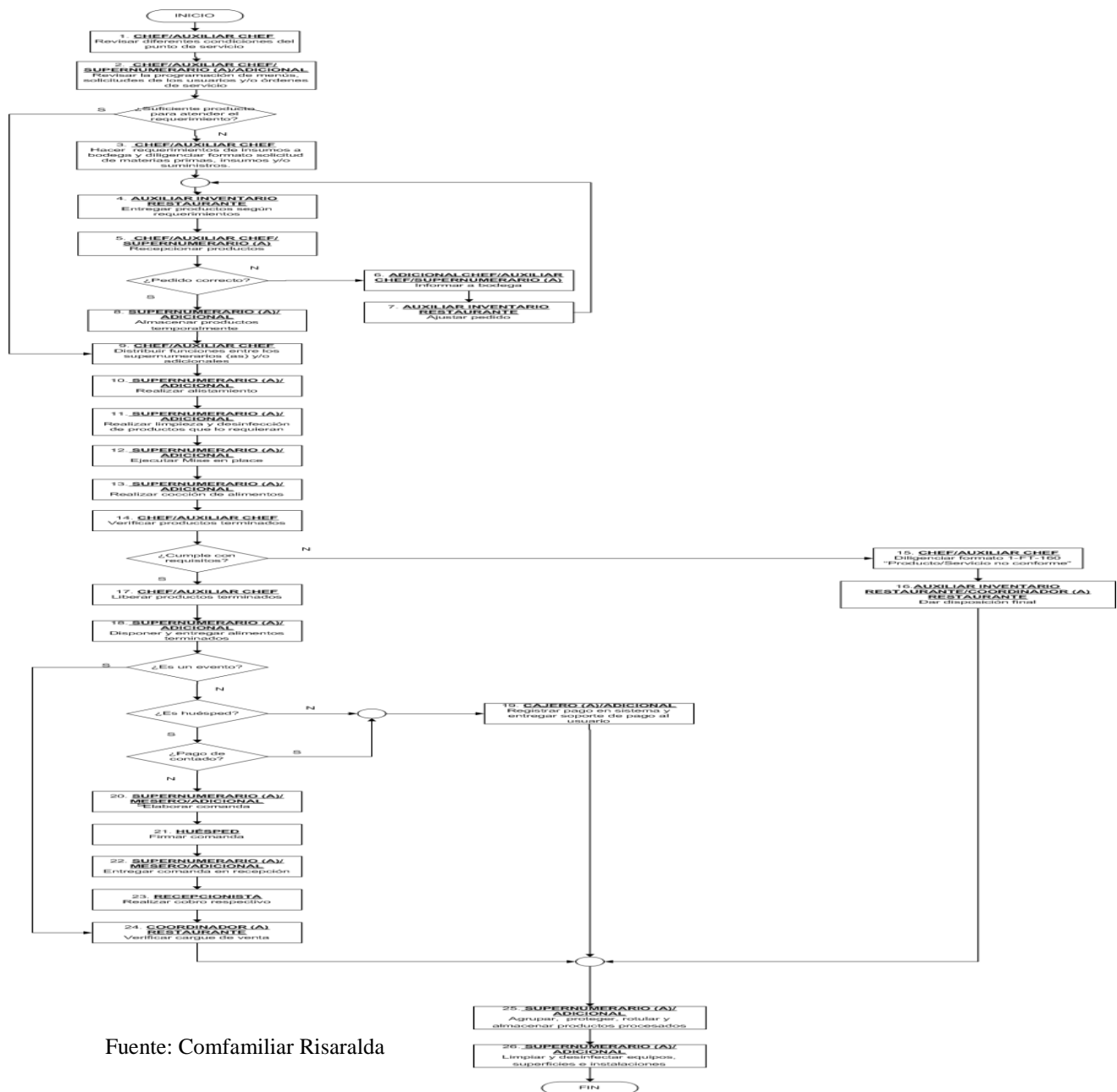
6.1.4 Descripción operacional del servicio de restaurante

Se realizó mediante 3 entrevistas al personal auxiliar de cocina, quienes son los que tienen el conocimiento de cómo se desarrollan las actividades cotidianas dentro del restaurante Zasonao. A partir de las entrevistas y de los recorridos por

las instalaciones del restaurante se realizó la actualización del procedimiento 2-PR-027 “Preparación, Distribución y Entrega de Alimentos” el cual fue el pilar de la documentación de los requisitos de la norma

Lo anterior, permitió corroborar y generar modificaciones sobre el análisis del estado de Comfamiliar Risaralda frente a los requisitos de la NTS – TS 004, y realizar un ajuste de los mismos.

Ilustración 1 flujograma del restaurante



Fuente: Comfamiliar Risaralda

6.2 Analizar

6.2.1 Valoración preliminar de requisitos de la norma

Se efectuó con el apoyo de un analista de mejoramiento continuo y uno de gestión ambiental; a del análisis obtenido en el desarrollo del primer objetivo, el cual permitió conocer cuáles eran los requisitos que se cumplían en Comfamiliar Risaralda, por tanto, para realizar la valoración, se determinó cuáles de los requisitos que exige la norma son aplicables al restaurante Zasonao y cuales deben de generarse a nivel de la organización.

Tabla 8 Requisitos aplicables

REQUISITO	SIGNIFICANCIA	APLICABLES A:
Requisitos Legales	SI	Organización
Política de Sostenibilidad	SI	Organización
Programa de Sostenibilidad	SI	Restaurante
Monitoreo y Seguimiento	SI	Restaurante
Gestión de Proveedores	N.A	
Compras	SI	Restaurante
Autoridad y Responsabilidad	SI	Organización
Información y Capacitación	SI	Restaurante
Documentación	SI	Organización
Mejora Continua	SI	Organización
Patrimonio Natural	N.A	
Uso eficiente y ahorro de agua	SI	Restaurante
Uso eficiente y ahorro de energía	SI	Restaurante
Uso y manipulación de productos	SI	Restaurante
Manejo de Residuos	SI	Restaurante
Gestión de emisión de gases efecto invernadero	N.A	
Gestión de emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono, SAO	N.A	
Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	SI	Organización
Manejo de otros impactos ambientales	N.A	
Participación en programas ambientales	SI	Organización
Código de conducta	N.A	
Patrimonio Cultural	SI	Organización

Prevención contra la explotación y el comercio sexual con menores de edad relacionado con la actividad turística	N.A	
Apoyo a las comunidades	SI	Organización
Principios de sostenibilidad	SI	Organización
Manejo de impactos socioculturales	SI	Organización
Contratación y generación de empleo	SI	Restaurante
Capacitación de las comunidades locales	SI	Restaurante
Beneficios indirectos	SI	Organización
Satisfacción del Cliente	SI	Organización
Seguridad	SI	Organización
Planta física, mobiliario y dotación	SI	Restaurante
Accesibilidad	SI	Restaurante

Fuente: el autor

6.2.2 Identificación de aspectos e impactos ambientales, culturales y económicos

Se realizó con base a la descripción operacional del restaurante, la cual fue una construcción colectiva con la colaboración del coordinador de restaurante, personal de mejoramiento continuo, analistas de gestión ambiental y todo el personal de cocina. A partir de dicho procedimiento se identifican las actividades que se llevan a cabo dentro del mismo, de las cuales se realizó la identificación de aspectos y la valoración de impactos.

Para la identificación de aspectos e impactos ambientales, culturales y económicos, se empleó la matriz de identificación y valoración de aspectos e impactos, y se identificaron teniendo en cuenta las siguientes actividades:

Ver anexo numero 2

1. Solicitud de producto – requerimiento de insumo
2. Compra de productos
3. Recepción en bodegas
4. Almacenamiento
5. Requerimientos específicos – diarios
6. Traslado de productos
7. Almacenamiento de productos de refrigeración
8. Preparación, alistamiento, limpieza, desinfección, cocción y liberación de producto

9. Venta al público

10. Limpieza interna y externa – limpieza del área de trabajo

11. Organización de insumos sobrantes

Tabla 9 Identificación de aspectos e impactos

Actividad	cantidad	Aspectos e impactos ambientales	Aspectos e impactos culturales	aspectos e impactos económicos
Solicitud de producto – requerimiento de insumo	3	Contaminación del suelo		
		Disminución del caudal ecológico		
		Agotamiento de los recursos naturales		
Compra de productos	6	Contaminación del suelo	No se compran insumos a productores locales (campesinos).	
		Disminución del caudal ecológico	No se diferencia los productos orgánicos y producidos de síntesis química en la preparación de los alimentos.	
		Generación de Residuos		
		Agotamiento de los recursos naturales		
Recepción en bodegas	1	Contaminación del suelo		
Almacenamiento	4	Contaminación del suelo		
		Agotamiento recurso hídrico y de los recursos naturales		
		Disminución del caudal ecológico		
		Agotamiento de los recursos naturales		
Requerimientos específicos – diarios	3	Disminución del caudal ecológico		
		Agotamiento de los recursos naturales		
		Contaminación del suelo		
Traslado de productos	3	Disminución del caudal ecológico		
		Agotamiento de los recursos naturales		
		contaminación del aire		
Almacenamiento : refrigeración	2	Disminución del caudal ecológico,		
		Agotamiento de los recursos naturales		
Preparación: alistamiento, limpieza, desinfección,	7	Agotamiento del recurso hídrico	Dentro del menú no se incluyen recetas tradicionales de la zona.	
		Contaminación del suelo		
		Disminución calidad de aguas		

cocción y liberación de productos		residuales.		
		Emisión de gases invernaderos		
		Contaminación del aire		
		Disminución del caudal ecológico		
Venta al publico	2	Agotamiento de los recursos naturales		
Limpieza interna y externa, limpieza del área	3	Contaminación del suelo		
		Agotamiento recurso hídrico		
		Contaminación del suelo		
Organización de insumos sobrantes	2	Disminución calidad de aguas residuales.		
		Disminución del caudal ecológico		
		Agotamiento de los recursos naturales		

Fuente: El autor

La matriz anterior permitió identificar cuáles son las actividades que dentro del restaurante causan un mayor número de aspectos e impactos, para que de esta manera se diseñaran medidas para controlar los impactos más significativos, sino también tener un especial control y realizar una constante supervisión a las actividades con mayor número de impactos negativos.

6.2.3 Priorización de aspectos e impactos significativos

Después de la identificación de aspectos e impactos ambientales, se realiza la evaluación de los mismos a partir de la matriz de sostenibilidad (Ver anexo Matriz de identificación y evolución de aspectos e impactos), teniendo en cuenta una serie de características, cualitativas como medio afectado, socio-cultural, económico, periodicidad, frecuencia, probabilidad, cantidad, severidad, peligro, alcance sensibilidad y cumplimiento legal; en la cual se obtienen las actividades que obtuvieron una calificación de mayor significancia, que posteriormente serán sobre las cuales se desarrollara el manual de sostenibilidad.

Tabla 10 Priorización de aspectos e impactos

ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES	Tipo de calificación	
	cualitativa	Cuantitativa
Contaminación del suelo	18	Medio
Disminución del caudal ecológico	18	Medio
Agotamiento de los recursos naturales	18	Medio
Contaminación del suelo	18	Medio
Disminución del caudal ecológico	18	Medio
Generación de Residuos	18	Medio

Agotamiento de los recursos naturales	18	Medio
Contaminación del suelo	18	Medio
Contaminación del suelo	18	Medio
Agotamiento recurso hídrico y de los recursos naturales	18	Medio
Disminución del caudal ecológico	18	Medio
Agotamiento de los recursos naturales	18	Medio
Disminución del caudal ecológico	18	Medio
Agotamiento de los recursos naturales	18	Medio
Contaminación del suelo	24	Medio
Disminución del caudal ecológico	24	Medio
Agotamiento de los recursos naturales	24	Medio
contaminación del aire	18	Medio
Disminución del caudal ecológico,	18	Medio
Agotamiento de los recursos naturales	18	Medio
Agotamiento del recurso hídrico	18	Medio
Contaminación del suelo	60	Alto
Disminución calidad de aguas residuales.	60	Alto
Emisión de gases invernaderos	60	Alto
Contaminación del aire	60	Alto
Disminución del caudal ecológico	60	Alto
Agotamiento de los recursos naturales	60	Alto
Contaminación del suelo	30	Medio
Agotamiento recurso hídrico	60	Alto
Contaminación del suelo	60	Alto
Disminución calidad de aguas residuales.	60	Alto
Disminución del caudal ecológico	48	Alto
Agotamiento de los recursos naturales	24	Medio

Fuente: el autor

La priorización de impactos permitió, enfocar a los aspectos ambientales con una calificación más alta, a partir de lo cual se diseñaron metas a corto, mediano y largo plazo para controlar y minimizar los efectos causados por las actividades donde se evidenciaron, esto se logra mediante la puesta en marcha del manual de sostenibilidad que se genera durante la práctica.

6.2.4 Revisión de legislación turística, ambiental, cultural, económica que le sean aplicable

Se elaboró la revisión a nivel del Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia, ya que el restaurante hace parte del sistema de gestión de calidad del mismo, sin embargo, se elaboraron una matriz con la legislación actualizada que deben de aplicar para darle cumplimiento a la norma, dicha matriz aplica para todos los procesos del Centro Recreacional.

Tabla 11 legislación vigente

PROCESO	TIPO DE REQUISITO	LEY / DECRETO	ASPECTO A CUMPLIR	COMO CUMPLE	AFECTA EL CLIENTE S/N	DOCUMENTO SOPORTE	RESPONSABLE
PARQUE RECREACIONAL	Turismo	Ley 789 de 2002 " Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo del Trabajo" Presidencia de la República	Capítulo 5 Artículo 16, Numeral 5	Proporcionando la infraestructura necesaria para la realización de actividades físicas y recreativas que le permitan a la comunidad el aprovechamiento del tiempo libre.	S	2-PR-022 Ingreso de usuarios 2-PR-024 Control de escenarios deportivos y otros	Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo	Ley 181 de 1995 "Por la cual se dictan disposiciones para el fomento del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la educación física y se crea el sistema nacional del deporte". Congreso de Colombia	Artículos: 1-4-5-6-7-10-14-15-16-20-21-23-24 Artículo 6 - Artículo 23	Proporcionando la infraestructura necesaria para la realización de actividades físicas y recreativas que le permitan a la comunidad el aprovechamiento del tiempo libre.	N	2-PR-022 Ingreso de usuarios 2-PR-024 Control de escenarios deportivos y otros	Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo	Acuerdo 8 del 27 de mayo de 1999 " Las Cajas de Compensación Familiar, ejecutaran el plan Nacional de Recreación con el apoyo de las organizaciones y asociaciones de la sociedad civil comprometidas con el sector"	TODO	Proporcionando la infraestructura necesaria para la realización de actividades físicas y recreativas que le permitan a la comunidad el aprovechamiento del tiempo libre.	N	2-PR-022 Ingreso de usuarios 2-PR-024 Control de Escenarios deportivos y otros Programación de escenarios deportivos	Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo	Ley 21 de 1982 "Por la cual se modifica el régimen del Subsidio familiar y se dictan otras disposiciones"	Artículo 62, Numeral 6. Artículo 89, párrafo único. Artículo 5, Numeral 5	Proporcionando la infraestructura necesaria para la realización de actividades físicas y recreativas que le permitan a la comunidad el aprovechamiento del tiempo libre.	S	2-PR-022 Ingreso de usuarios 2-PR-024 Control de escenarios deportivos y otros	Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo	DECRETO 919 MAYO 1 DE 1989 "Por el cual se organiza el Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres y se dictan otras disposiciones".	Artículo 17	Prestación de primeros auxilios en la enfermería del Centro Recreativo y Vacacional	S	Registro de usuarios con procedimiento de enfermería 2-FT-224 Informe de atención de enfermería en el Centro Recreativo y Vacacional , carta de remisión de pacientes a la clínica COMFAMILIAR.	Coordinador gestión ambiental y/Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo	DECRETO 3888 DE 2007 "Por el cual se adopta el Plan Nacional de Emergencia y Contingencia para Eventos de Afluencia Masiva de Público y se conforma la Comisión Nacional Asesora de Programas Masivos y se dictan otras disposiciones"	Artículos: 7-8-9	Verificando que el evento de afluencia masiva de público tenga cuenta los permisos necesarios para su realización.	S	Carta del ente de control.	Coordinador gestión ambiental y ocupacional/ Administrador Parque recreacional/ Coordinador Eventos Parque
PARQUE RECREACIONAL	Turismo	LEY 1209 14 JULIO 2008 " Por medio del cual se establecen normas de seguridad en piscinas"	Artículos: 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19	Cerramientos, salvavidas, alarma de agua, cubiertas anti entrapamientos, primeros auxilios, comunicaciones, control en el acceso, flotadores en el área, aviso con profundidad,	S	2-PR-024 Control de escenarios deportivos y otros. 2-OD-040 Manual de normas de higiene y seguridad atracción acuática	Líder infraestructura Administrador Parque recreacional

PARQUE RECREACIONAL	Turismo	LEY 9 DE 1979 "Por la cual se dictan medidas sanitarias de los establecimientos de diversión pública"	Artículos: 220-221-222-224-225-226-227-228-229-230	Aviso de profundidad en las piscinas, disposición de salvavidas apto para esta labor con el respectivo botiquín, ducha dispuesta para los bañistas, realizar. Realizando seguimiento fisicoquímico a la piscina, accesos de salida, escalera de salida,	S	2-FT-233 Control cloro piscina. 2-FT-257 Control PH de piscina 2-FT-285 Control piscinas 2-FT-237 Cronograma de piscinas	Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo	Ley 1335 julio 21 de 2009 " Por medio de la cual se previenen daños a la salud de los menores de edad, la población no fumadora y se estipulan políticas públicas para la prevención del consumo del tabaco y el abandono de la dependencia del tabaco del fumador y sus derivados en la población colombiana"	Artículo 19. Artículo 20, literal b y c	Con la instalación de avisos informativos en lugares estratégicos y en sitios cerrados haciendo alusión a "Ambientes libres de humos" de igual manera	S	Avisos Informativos	Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo	DECRETO 2171 DE 2009 "Por medio del cual se señalan medidas aplicables a las piscinas y estructuras similares de uso colectivo y de propiedad privada un habitacional y se dictan otras disposiciones"	Artículos: 5-7-9-10-11-13-18	Dando cumplimiento a los criterios técnicos establecidos, cerramientos, salvavidas , alarmas de inmersión, cubiertas anti atrapamientos, primeros auxilios, comunicaciones, control en el acceso, flotadores en el área, avisos de profundidad.	S	2-PR-024 Control de escenarios deportivos y otros	Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo	Resolución N. 00001618 de 2010 del 07 de Mayo Por la cual se reglamenta parcialmente el Decreto 2171 de 2009 "Ministerio de protección Social"	Artículos: 5-6-7- 8-9-12	Dando cumplimiento en lo dispuesto en la presente resolución en cuanto a las características físicas y químicas que debe tener la calidad del agua en piscinas con el apoyo y seguimiento periódico el cual incluye las tomas de muestras	S	2-IN-011 Instructivo Mantenimiento Piscinas Centro Recreativo y Vacacional	Analista FísicoQuímico-Piscineros
PARQUE RECREACIONAL	Turismo	Resolución 1510 de 2011 "Por el la cual se definen los criterios técnicos para piscinas y se dictan otras disposiciones"	TODO	Dando cumplimiento en lo dispuesto en la presente resolución	S	2-FT-233 Control cloro piscina. 2-FT-257 Control PH de piscina 2-FT-285 Control piscinas 2-FT-237 Cronograma de piscinas	Analista Físico Químico/Piscineros
PARQUE RECREACIONAL	Turismo	Ley 1523 de 2012 "Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones"	Artículos: 1-2-3-4-5-6-7-8	Creación y aplicación del Plan de emergencias y contingencias	S	1-OD-041Plan de Emergencia y Contingencia Comfamiliar Risaralda	Coordinador gestión ambiental y ocupacional/Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo	Decreto 4440 de 2008 "Por el cual se modifica el artículo 16 del Decreto 3888 del 10 de octubre de 2007"	Artículo 16	Los eventos de afluencia masiva de público no se realizan en estructuras ecológicas.	N	Carta del ente de control.	Coordinador gestión ambiental y ocupacional/ Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo	Decreto 351 "Por el cual se reglamenta la gestión integral de los residuos generados en la atención en salud y otras actividades"	Artículos: 2-4-5	Dando manejo a los diferentes residuos por medio de bolsas de colores según el tipo de desecho.	S	1-IN-001 Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares. 1-OD-040 Plan de manejo de residuos	Coordinador gestión ambiental y ocupacional/Administrador Parque recreacional

PARQUE RECREACIONAL	Turismo	Ley 1225 de 2008 "Por la cual se regulan el funcionamiento y operación de los parques de diversiones, atracciones o dispositivos de entretenimiento, atracciones mecánicas y ciudades de hierro, parques acuáticos, temáticos, ecológicos, centros interactivos, zoológicos y acuarios en todo el territorio nacional y se dictan otras disposiciones"	Artículo 1. Artículo 2, Literal C. Artículo 4	Dando cumplimiento en lo dispuesto en la presente ley en cuanto a los requisitos de operación y mantenimiento.	S	1-OD-041 Plan de Emergencia y Contingencia Comfamiliar Risaralda , permisos de funcionamiento por parte de los entes de control	Coordinador gestión ambiental y ocupacional/Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo	Resolución 0958 de abril de 2010 "Por la cual se establecen unas disposiciones en desarrollo de la Ley 1225 de 2008, sobre parques de diversiones, atracciones y dispositivos de entretenimiento, en todo el territorio nacional"	Artículo 1, Parágrafo 1 y 2. Artículos: 2-3-5-6-7-8	Dando cumplimiento en lo dispuesto en la presente resolución en cuanto a los requisitos de funcionamiento, instalación, uso y explotación de los parques de diversiones y dispositivos de entretenimiento.	S	1-OD-041 Plan de Emergencia y Contingencia Comfamiliar Risaralda , permisos de funcionamiento por parte de los entes de control	Coordinador gestión ambiental y ocupacional/Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo	Ley 300 de 1996 "Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones"	Artículo 35, Parágrafo Capitulo X artículo 100	Aplicando los presupuestos para el cumplimiento de esta disposición Pendiente	S	Plan estratégico y presupuesto	Líder infraestructura y mantenimiento/Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo	Decreto 3075/1997 "Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 09 de 1979 y se dictan otras disposiciones"	Artículo 36	Dando cumplimiento a lo dispuesto en el presente decreto en cuanto a las condiciones generales de los restaurantes	S	1-FT-224 Cronograma De Mantenimiento Preventivo. 1-FT-222 Control Mantenimiento Preventivo Infraestructura	Líder infraestructura y mantenimiento/Administrador Parque recreacional/ Coordinador (a) Restaurantes
PARQUE RECREACIONAL	Turismo		Artículo 37	Dando cumplimiento a lo dispuesto en el presente decreto en cuanto a las condiciones específicas del área de preparación de alimentos	N	1-FT-224 Cronograma De Mantenimiento Preventivo. 3-OD-063 Plan De Saneamiento Centro Recreativo Y Vacacional	Líder infraestructura y mantenimiento/Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo		Artículos: 10-11-12	Dando cumplimiento a lo dispuesto en el presente decreto en cuanto a las condiciones generales, específicas, y de instalación y funcionamiento de equipos y utensilios	N	1-IN-004 Compra De Activos Fijos. 1-FT-240 Control De Equipos De Terceros	Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo		Artículo 39	Dando cumplimiento a los requisitos especificados en el presente decreto en cuanto a operaciones de preparación y servido de los alimentos	S	2-PR-027 Preparación, Distribución Y Entrega De Alimentos	Chef/Auxiliar Chef/Supernumerario (a)
PARQUE RECREACIONAL	Turismo		Artículos: 13-14-15	Dando cumplimiento a lo dispuesto en el presente decreto en cuanto al personal manipulador de alimentos	S	2-PR-027 Preparación, Distribución Y Entrega De Alimentos. 2-PR-025 Ventas De Mostrador	Supernumerario (a)/ Auxiliar inventario restaurante/ Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo		Artículos: 22-24	Dando cumplimiento a los criterios de aceptación y de rechazo de los productos.	S	2-IN-003 Almacenamiento De Productos	Administrador (a) Centro Recreativo y Vacacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo		Artículo 28	Diseñando y aplicando el plan de saneamiento	S	3-OD-063 Plan De Saneamiento Centro Recreativo Y Vacacional. Cronograma Control De Plagas	Administrador Parque recreacional

PARQUE RECREACIONAL	Turismo	Resolución 2674 "Por la cual se reglamenta el artículo 126 del decreto ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones"	Artículo 32	Dando cumplimiento a lo dispuesto en la presente resolución en cuanto a las condiciones generales de los restaurantes	S	1-FT-224 Cronograma De Mantenimiento Preventivo. 1-FT-222 Control Mantenimiento Preventivo Infraestructura	Líder infraestructura y mantenimiento/Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo		Artículo 33	Dando cumplimiento a lo dispuesto en la presente resolución en cuanto a las condiciones específicas del área de preparación de alimentos	N	1-FT-224 Cronograma De Mantenimiento Preventivo. 3-OD-063 Plan De Saneamiento Centro Recreativo Y Vacacional	Líder infraestructura y mantenimiento/Administrador (a) Centro Recreativo y Vacacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo		Artículos: 8-9-10	Dando cumplimiento a lo dispuesto en la presente resolución en cuanto a las condiciones generales, específicas, y de instalación y funcionamiento de equipos y utensilios	N	1-IN-004 Compra De Activos Fijos. 1-FT-240 Control De Equipos De Terceros"	Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo		Artículo 35	Dando cumplimiento a lo dispuesto en la presente resolución en cuanto a operaciones de preparación y servido de los alimentos	S	2-PR-027 Preparación, Distribución Y Entrega De Alimentos	Chef/Auxiliar Chef/Supernumerario (a)
PARQUE RECREACIONAL	Turismo		Artículos: 11-12-13-14	Dando cumplimiento a lo dispuesto en la presente resolución en cuanto al personal manipulador de alimentos y el plan de capacitación	S	2-PR-027 Preparación, Distribución Y Entrega De Alimentos. 2-PR-025 Ventas De Mostrador	Supernumerario (a) Auxiliar inventario restaurante/ Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo		Artículos: 21-22	Dando cumplimiento a los criterios de aceptación y de rechazo de los productos.	S	2-IN-003 Almacenamiento De Productos	Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo		Artículo 26	Diseñando y aplicando el programa de saneamiento	S	3-OD-063 Plan De Saneamiento Centro Recreativo Y Vacacional Control Cronograma De Plagas	Administrador Parque recreacional/ Gestión Ambiental
PARQUE RECREACIONAL	Turismo	Ley 9 de 1979	Artículo 174	Destinando zonas específicas para el almacenamiento de sustancias peligrosas fuera de los espacios donde se almacenan, manipulan o sirven alimentos	N	2-IN-003 Almacenamiento De Productos	Administrador Parque recreacional/Coordinador (a) Restaurantes/ Chef/Auxiliar Chef
PARQUE RECREACIONAL	Turismo		Artículo 256	Almacenando de forma que se evite la contaminación y asegurando la correcta conservación de materias primas, envases, empaques, envolturas y productos terminados	S	2-IN-003 Almacenamiento De Productos	Auxiliar inventario restaurante/Chef/Auxiliar Chef
PARQUE RECREACIONAL	Turismo		Artículo 257	Separando estructuralmente la zona de recepción de materia prima con el área de producción de alimentos	N	1-FT-222 Control Mantenimiento Preventivo Infraestructura	Líder Desarrollo físico/Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo		Artículo 259	Realizando control de plagas	S	Cronograma Control De Plagas	Administrador Parque recreacional
PARQUE RECREACIONAL	Turismo		Artículo 263	Dotando los puntos de equipos de refrigeración y congelación	N	1-IN-004 Compra De Activos Fijos 1-FT-240 Control De Equipos De Terceros	Administrador Parque recreacional/Coordinador (a) Restaurante

PARQUE RECREACIONAL	Turismo		Artículo 264	Dotando los puntos de elementos para lavado y desinfección de equipos y utensilios	N	1-PR-111 Compra De Bienes Y Servicios	Administrador Parque recreacional/Coordinador (a) Restaurantes
PARQUE RECREACIONAL	Turismo		Artículo 265	Dotando al personal y visitantes de los implementos de protección adecuados para ingresar al área de producción de alimentos.	S	1-PR-111 Compra De Bienes Y Servicios	Coordinador (a) Restaurantes /Chef/ Auxiliar Chef
PARQUE RECREACIONAL	Turismo	Resolución Reglamentaria 2804 de 25 de junio de 2014 Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística.	TODO	Obteniendo el certificado de calidad turística correspondiente al cumplimiento de las normas NTS-TS 004. NTS-TS 005 y NTS-TS 006-2	S	CONVENIO COMFAMILIAR-UTP	Administrador Parque recreacional
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Turismo	Resolución 0148 de 2015 "Por la cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas de calidad expedidas por las Unidades Sectoriales de Normalización sobre Sostenibilidad Turística"	Artículos 2, 3 y 5	Cumplimiento de los requisitos contemplados en las Normas Técnicas Sectoriales NTS-TS 004. NTS-TS 005 y NTS-TS 006-2	N		Administrador Parque recreacional
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Turismo	Ley 1558 de 2012 "Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996-Ley general de turismo, la Ley 1101 de 2006 y se dictan otras disposiciones"	Artículos 5, 13, 32, 33, y 35.	Obteniendo el Registro Nacional de Turismo	N		Administrador Parque recreacional
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Turismo			Cumplimiento de los requisitos de las Normas de sostenibilidad			Administrador Parque recreacional
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Turismo	Decreto 504 de 1997 "Por la cual se reglamenta el Registro Nacional de Turismo de que tratan los artículos 61 y 62 de la ley 300 de 1996"	Todo	Obteniendo el Registro Nacional de Turismo	N		Administrador Parque recreacional
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Turismo	Decreto 2074 de 2003 "Por el cual se modifica el Decreto 504 de 1997"					Administrador Parque recreacional
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Turismo	Decreto 1075 de 1997 "Por el cual se señala el procedimiento para la imposición de sanciones a los prestadores de servicios turísticos"	Todo	Obedeciendo a las sanciones otorgadas por incumplimiento de servicios turísticos	N		Administrador Parque recreacional
TRANSPORTE Y EVENTOS	Ambiental	Resolución 8321 DE 1983 "Por la cual se dictan normas sobre Protección y conservación de la Audición de la Salud y el bienestar de las personas, por causa de la producción y emisión de ruidos".	Artículos 17, 18, 21, 22, 23, 24, 31, 32, 33, 41, 42.	Conservando los decibeles estipulados por la presente resolución en el vehículo de transporte turístico	S		Gestión Ambiental

TRANSPORTE Y EVENTOS	Ambiental	Resolución 0627 DE 2006 " Por la cual se establece la norma nacional de emisión de ruido y ruido ambiental".	Artículos 2, 7, 9, 14,16, 17	Realizar una medición de ruido ambiental en la que se evidencie el cumplimiento del parámetro máximo.	S		Gestión Ambiental
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Ambiental	Decreto 948 de 1995 "En relación con la prevención y control de la contaminación atmosférica y la protección de la calidad del aire.	Artículos 15,16, 19, 22, 26, 38, 60 y 89	Establecer métodos para mitigar las afectaciones a la calidad del aire en cuanto a manejo y control de olores ofensivos, dar origen a emisión de material particulado (escombros, modificaciones infraestructura, entre otros) y Utilización de mallas protectoras en caso de haber construcciones. Reglamenta el permiso de emisiones atmosféricas y control de la contaminación del aire.	S		Gestión Ambiental
TRANSPORTE	Ambiental	Decreto 2107 de 1995 "Por medio del cual se modifica parcialmente el Decreto 948 de 1995 que contiene el Reglamento de Protección y control de la Calidad del Aire"	Artículo 3		S		Gestión Ambiental
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Ambiental	Ley 9 de 1979 "Por la cual se dictan Medidas Sanitarias"	Artículos 2, 3, 10, 14, 31,41, 69	Toda agua para consumo humano debe de ser potable cualquiera sea su procedencia.	S		Gestión Ambiental
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Ambiental	Decreto 2811 de 1974 "Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente"	Artículos 34, 35, 36,38, 73, 74, 75, y 76	Reglas para el manejo de residuos, basuras, desechos y desperdicios. Se utilizarán los mejores métodos, de acuerdo con los avances de la ciencia y la tecnología, para la recolección, tratamiento, procesamiento o disposición final de residuos, basuras, desperdicios y, en general, de desechos de cualquier clase.	S		Gestión Ambiental
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Ambiental	Decreto 3102 de 1997 "Reglamenta el artículo art 15 de ley 373 de 1997 en relación con la instalación de equipos, sistemas e implementos de bajo consumo de agua".	Artículo 2	Reglamenta el artículo art 15 de ley 373 de 1997 en relación con la instalación de equipos, sistemas e implementos de bajo consumo de agua.	N		Gestión Ambiental
TRANSPORTE Y EVENTOS	Ambiental	Resolución 1792 de 1990 "Por la cual se adoptan valores límites permisibles para la exposición al ruido".	Todos	Garantizar que los niveles de ruido ocupacional estén acordes a lo permitido.	S		Gestión Ambiental

TRANSPORTE Y EVENTOS	Ambiental	Ley 299 de 1996 "Por la cual se protege la flora Colombiana, se reglamentan los jardines botánicos y se dictan otras disposiciones"	Artículos 1 y 10	No está permitida la exportación o importación de especies amenazadas o en peligro de extinción, conforme a su competencia pueden aplicar sanción o arresto. En todo caso se hará decomiso del material.	S		Gestión Ambiental
TRANSPORTE Y EVENTOS	Ambiental	Ley 17 de 1981 "Por la cual se aprueba la "Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres", suscrita en Washington, D.C. el 3 de marzo de 1973"	Todos	Exportación de especímenes.	S		Gestión Ambiental
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Ambiental	Ley 373 DE 1997 "por la cual se establece el programa para el uso eficiente y ahorro del agua"	Artículo 3	Mantener y Desarrollar un Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua.			Gestión Ambiental
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Ambiental	Decreto 1594 de 1984 " Derogado por el art. 79, Decreto Nacional 3930 de 2010, salvo los arts. 20 y 21, por el cual se reglamenta parcialmente el Título I de la Ley 09 de 1979, así como el Capítulo II del Título VI - Parte III - Libro II y el Título III de la Parte III Libro I del Decreto 2811 de 1974 en cuanto a usos del agua y residuos líquidos.	Artículos 60 y 73	Reglamenta el artículo art 15 de ley 373 de 1997 en relación con la instalación de equipos, sistemas e implementos de bajo consumo de agua.			Gestión Ambiental
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Ambiental	Resolución 301 del 31 de enero de 2008 , Ministerio de la Protección Social	Artículo 1	Se prohíbe el uso de los Clorofluorocarbonados - CFC como propelentes y solventes en los productos farmacéuticos y en los de aseo, higiene, limpieza y como coadyuvantes en sistemas de esterilización, funcionamiento o mantenimiento de equipamiento biomédico o de uso industrial y en desarrollo de nuevas tecnologías.	S		Gestión Ambiental
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Ambiental	Ley 388 de 1997 Congreso de la Republica	Todos	Cumplir con el uso del suelo de acuerdo al ordenamiento territorial.	N		Gestión Ambiental

RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Ambiental	Decreto 1713 de 2002 Ministerio de Medio Ambiente	Artículos 2, 14, 15, 17, 21, 29	Implementar y verificar la aplicación del programa integral de residuos sólidos y entregarlos a la empresa de recolección cuando ello aplique. Requisitos para los Sistemas de almacenamiento colectivo de residuos sólidos. La recolección de los residuos o desechos sólidos ordinarios debe hacerse en forma separada de los residuos correspondientes al servicio especial.	N		Gestión Ambiental
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Ambiental	Resolución 1045 de 2003	Todos	Se adopta la metodología para la elaboración de planes de gestión integral de los residuos, PGIRS y se toman otras determinaciones	N		Gestión Ambiental
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Ambiental	Resolución 2309 de 1986 Ministerio de Salud	Artículos 2 y 38	Requisitos para el almacenamiento de residuos especiales.	N		Gestión Ambiental
EVENTOS Y RESTAURANTE	Ambiental	Decreto 4741 de 2005 Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial	Artículos 7, 9, 10, 11, 12, 13, 16, 19, 23, 28	Se podrán caracterizar los residuos para establecer su peligrosidad con base en el conocimiento técnico sobre las características de los insumos y procesos asociados con el residuo generado, se puede identificar si el residuo posee una o varias de las características que le otorgarían la calidad de peligroso.	N		Gestión Ambiental
EVENTOS Y RESTAURANTE	Ambiental			Artículo 28°. Categorías: a) Gran Generador. Persona que genera residuos o desechos peligrosos en una cantidad igual o mayor a 1,000.0 kg/mes calendario considerando los periodos de tiempo de generación del residuo y llevando promedios ponderados y media móvil de los últimos seis (6) meses de las cantidades pesadas.	N		Gestión Ambiental
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Ambiental	Decreto 3683 de 2003 (Ley 697 de 2001) Ministerio de Minas y Energía	Artículos 11 y 12	Lineamientos para implementar un programa de ahorro de energía			Gestión Ambiental
	Ambiental	Decreto 3450 de 2008	Artículos 1, 2 y 4	Por la cual se dictan medidas tendientes al uso racional y eficiente de la energía eléctrica.			Gestión Ambiental

RESTAURANTE	Ambiental	Resolución 1956 de 2008	Artículo 2	Por la cual se adoptan medidas en relación al consumo de cigarrillo o tabaco. Prohibase fumar en áreas interiores o cerradas de los lugares de trabajo y/o de los lugares públicos.	S		Gestión Ambiental
RESTAURANTE	Ambiental	Ley 1335 de 2009 Congreso de la República	Artículos 19, 20 y 31	Por la cual se dictan las disposiciones por medio de las cuales se previenen daños a la salud de los menores de edad, la población no fumadora y se estipulan políticas públicas para la prevención del consumo del tabaco y el abandono de la dependencia del tabaco del fumador y sus derivados en la población Colombiana.	S		Gestión Ambiental
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Ambiental	Ley 99 de 1993 "por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones".	Todo	Ley general ambiental de Colombia	S		Gestión Ambiental
TRANSPORTE	Ambiental	Resolución 910 de 2008 "Por la cual se reglamentan los niveles permisibles de emisión de contaminantes que deberán cumplir las fuentes móviles terrestres, se reglamenta el artículo 91 del Decreto 948 de 1995 y se adoptan otras disposiciones"	Artículo 8.				Gestión Ambiental
EVENTOS	Ambiental	NCL Código 280501022. "Manejo ambiental de sustancias refrigerantes utilizadas en los sistemas de refrigeración y aire acondicionado según la normatividad nacional e internacional"	Todo	Es una Norma de Competencia Laboral para la certificación de los técnicos que realizan mantenimiento de los equipos de aire acondicionado y refrigeración. La norma técnica exige emplear para el servicio de mantenimiento de sistemas, equipos de refrigeración y aire acondicionado, personal certificado como competente en esa labor.	N		Gestión Ambiental

RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Cultural	Ley 679 de 2001 por medio de la cual se expide un estatuto para prevenir y contrarrestar la explotación, la pornografía y el turismo sexual con menores, en desarrollo del artículo 44 de la Constitución.	Artículos 3,7,8,10,11, 16, 19 Y 20	Los prestadores de servicios deben de incluir una cláusula en los contratos que celebren a partir de la vigencia de la presente ley, informando sobre las consecuencias legales de la explotación y el abuso sexual de menores de edad en el país.	S		Administrador Parque Recreacional
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Cultural	Resolución 0119 de 2002 por la cual se fijan unas reglas para el cumplimiento por parte de los prestadores de servicios turísticos de la obligación contemplada en el artículo 16 de la Ley 679 del 3 de agosto de 2001	Todo		S		Administrador Parque Recreacional
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Cultural	Ley 1316 de 2009 Congreso de la República	Todo	Por medio de la cual se reforma parcialmente la Ley 361 de 1997 (art. 56) y se reconoce un espacio en los espectáculos para persona con discapacidad y se dictan otras disposiciones.	S		Administrador Parque Recreacional
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Cultural	Ley 1098 de 2006 "Por la cual se expide el código de infancia y adolescencia".	Artículos 18, 20, 40	Protegiendo los derechos de los niños menores de edad al denunciar a a la Fiscalía General de la Nación sobre las acciones que vulneren o amenacen la integridad personal de los niños	S		Administrador Parque Recreacional
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Cultural	Ley 163 de 1959 "Por la cual se dictan medidas sobre defensa y conservación del patrimonio histórico, artístico y monumentos públicos de la Nación".	Artículos 1, 2, 8, 9, 16, 17, 29, 30, 34	Informando a los usuarios del servicio sobre la presente ley y las sanciones estipuladas por el Consejo de Monumentos Nacionales	S		Administrador Parque Recreacional
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Cultural	Ley 379 de 1979 - Ley General de Cultura "Por la cual se desarrollan los artículos 70, 71 y 72 y demás concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura y se trasladan algunas dependencias".	Artículos 4, 5, 9, 11, 12, 15				Administrador Parque Recreacional
RESTAURANTE - TRANSPORTE Y EVENTOS	Cultural	Ley 1185 de 2008 "Por la cual se modifica y adiciona la Ley 397 de 1997 –Ley General de Cultura– y se dictan otras disposiciones".	Artículos 1, 2, 7, 8				Administrador Parque Recreacional
RESTAURANTE - TRANSPORTE	Económico	Decreto 2663 de 1950 "Compilado en la Edición Oficial del Código Sustantivo de Trabajo"	Todo	Contratando personas naturales o jurídicas, en condiciones justas y equitativas	S		Líder de Gestión Humana

PORTE Y EVENTOS				vas			
	Económico	Ley 1010 de 2006 "Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo".	Todo	Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo.	N		Líder de Gestión Humana
RESTAURANTE	RESTAURANTE	Decreto 3075 de 1997 Congreso de la República	Todo	Las actividades de fabricación, procesamiento, envasado, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos se ceñirán a los principios de las Buenas Prácticas de Manufactura.	S		Administrador Parque Recreacional
TRANSPORTE	TRANSPORTE	Ley 769 de 2002 "Por la cual se expide el código nacional de tránsito terrestre y se dictan otras disposiciones".	Todo	Dando cumplimiento a lo dispuesto en las presentes leyes	N		Administrador Parque Recreacional
TRANSPORTE	TRANSPORTE	Ley 1005 de 2006 "Por la cual se adiciona y modifica el código nacional de tránsito terrestre, ley 769 de 2002"			N		Administrador Parque Recreacional
TRANSPORTE	TRANSPORTE	Ley 105 de 1993 "Por la cual se dictan disposiciones básicas sobre el transporte, se redistribuyen competencias y recursos entre la nación y las entidades territoriales, se reglamenta la planeación en el sector transporte y se dictan otras disposiciones".	Titulo I Capitulos IV y V	Respondiendo a las sanciones orgadas por incumplimiento de las normas reguladoras de transporte	N		Administrador Parque Recreacional
TRANSPORTE	TRANSPORTE			Estipulando los perímetros de los recorridos de acuerdo al itinerario; ya sean nacional, departamental, municipal y/o metropolitano.			Administrador Parque Recreacional
TRANSPORTE	TRANSPORTE	Ley 1503 de 2011 "Por la cual se promueve la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguros en la vía y se dictan otras disposiciones"	Todo	Realizando el Plan Estratégico de Seguridad Vial de la institución	S		Administrador Parque Recreacional
TRANSPORTE	TRANSPORTE	Resolución 0001565 de 2014 "Por la cual se expide la Guía Metodológica para la elaboración del Plan Estratégico de Seguridad Vial"					Administrador Parque Recreacional
TRANSPORTE	TRANSPORTE	Resolución 315 de 2013 "Por la cual se adoptan unas medidas para garantizar la seguridad en el transporte público terrestre automotor y se dictan otras disposiciones".	Artículos 1, 2, 3, 4, 5, 9, 10, 11	Revisión tecnomecánica y mantenimientos al día	S		Administrador Parque Recreacional
TRANSPORTE	TRANSPORTE			Dando cumplimiento a la normatividad estipulada para el servicio de transporte			Administrador Parque Recreacional
TRANSPORTE	TRANSPORTE			Cumpliendo con los manuales de funciones y las condiciones específicas del procedimiento del servicio de transporte			Administrador Parque Recreacional
TRANSPORTE	TRANSPORTE	Resolución 004693 de 2009 "Por la cual se dictan unas medidas para la celebración de contratos con empresas de Servicio Público de Transporte Terrestre Automotor Especial".	Artículo 1 Inciso 3	Contrato para transporte de turistas	S		Administrador Parque Recreacional

TRANSPORTE	TRANSPORTE	Resolución 3545 de 2009 "Por la cual se dictan unas disposiciones en relación con el Registro Único Nacional de Tránsito – RUNT"	Todo	Obtenimiento el Registro Único Nacional de Tránsito	N	RUNT – Número 600000000245471 76 Código 66001000	Administrador Parque Recreacional
TRANSPORTE	TRANSPORTE	Decreto 174 de 2001 "Por el cual se reglamenta el servicio público de Transporte Terrestre Automotor Especializado"	Artículos 5, 6, 13, 17, 21, 29, 31, 36 y 57	Prestando el servicio de transporte turístico bajo las condiciones estipuladas en este decreto	N		Administrador Parque Recreacional
TRANSPORTE	TRANSPORTE	Decreto 0348 de 2015 "Por el cual se reglamenta el servicio público de transporte terrestre automotor especial y se adoptan otras disposiciones"	Todo		N		Administrador Parque Recreacional
EVENTOS	EVENTOS	Ley 1101 "Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 – Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones"	Artículos 3 y 12	Dando cumplimiento a lo dispuesto en las presentes leyes	N		Administrador Parque Recreacional
EVENTOS	EVENTOS	Decreto número 1824 de 2001 "Por el cual se dictan unas disposiciones relacionadas con la actividad de los operadores profesionales de congresos, ferias y convenciones"	Todo	Dando cumplimiento a lo dispuesto en las presentes leyes	S		Administrador Parque Recreacional
EVENTOS	EVENTOS	Resolución número 2318 de 2011 "Por la cual modifica la Resolución 1143 de 13 de junio de 2007"	Artículo 2	Dando cumplimiento a lo dispuesto en las presentes leyes	N		Administrador Parque Recreacional

Fuente: Juliana Caicedo y Mónica Linares

Por la anterior matriz se evidencia que el Centro Recreacional no ha realizado la matriz de legislación con las leyes, decretos y demás reglamentaciones que le son aplicables a la norma.

6.3 Documentar

6.3.1 Diseño y elaboración de procedimientos, manuales instructivos y demás documentos aplicables a la norma

La elaboración de los documentos necesarios para el cumplimiento de los requisitos de la NTS–TS 004, se diseñaron a partir, del resultado de la evaluación de los aspectos e impactos, las necesidades de Comfamiliar Risaralda y los requerimientos que tiene la norma. Esta documentación; se realizó bajo los lineamientos del proceso de Mejoramiento Continuo y con la participación de líder y asesores de este proceso, el coordinador de restaurantes y analistas de gestión ambiental, en la cual se obtuvo como resultado el Manual de sostenibilidad para establecimientos gastronómicos, en el cual se incluye la documentación requerida por la NTS-04 para establecimientos gastronómicos. En este manual se incluyen las actividades sugeridas con sus respectivos formatos de aplicación, dichas actividades deberán de ser cumplidas en su totalidad, si Comfamiliar desea cumplir con el 100% de la norma.

A continuación se podrá visualizar la tabla resumen de los documentos que se

generaron durante la práctica para Comfamiliar Risaralda, de los cuales algunos ya se encuentran en la plataforma institucional. De igual manera, se modificó el procedimiento 2-PR-027 “Preparación, distribución y entrega de los alimentos”

Tabla 12 documentos generados

Número	Nombre	Código	Aspecto	Ubicación
1	Política de Sostenibilidad	0-OD-013	General	Isolucion
2	Objetivos de Sostenibilidad	0-OD-014	General	Isolucion
3	Programas de Sostenibilidad	2-OD-089	Ambiental - Sociocultural	Isolucion
4	Formatos de Registros de Consumos		Ambiental	
5	Programa de Capacitaciones		General	Isolucion
6	Matriz de Identificación y Evaluación de Impactos		Ambiental	
7	Matriz de Autoridad y Responsabilidad		General	
8	Formato de Divulgación de Prácticas de Sostenibilidad		General	
9	Comportamientos Ambientales, Socioculturales y Económicos		General	
10	Cartilla Informativa de Atractivos Turísticos		Sociocultural	
12	Cronograma de jornadas de limpieza y cuidado a zonas naturales		Sociocultural	
13	Control mantenimiento preventivo		Ambiental	
14	Manual de compras verdes		General	

Fuente: Juliana Caicedo López

6.3.1.1 Manual de Sostenibilidad para Establecimientos Gastronómicos

Diagnóstico del estado inicial de Comfamiliar Risaralda frente a los requisitos de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 004

Tabla 13 diagnóstico del estado inicial de Comfamiliar Risaralda (Ver numeral 6.2.1)

REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD

REQUISITOS LEGALES

3.1 (a) *Cumplir con la legislación vigente en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos, laborales y demás que le sean aplicables.*

La Caja de Compensación Comfamiliar Risaralda cuenta con la legislación vigente que les compete, según los servicios y productos con los que cuenta, en los ámbitos ambientales, económicos, socio-culturales y laborales. Los cuales hacen parte de los planes de calidad (PC) de la empresa.

Asimismo, a las matrices de requisitos legales que exige la norma técnica sectorial, le fueron

adaptadas las diferentes leyes, decretos, resoluciones y demás normatividad que le compete al servicio conforme a lo establecido por los requisitos ambientales, socioculturales, económicos y legales que expresa.

Legislación ambiental

Tabla 14 legislación ambiental de Comfamiliar Risaralda (Ver numeral 6.2.4)

<u>Documento</u>	<u>Responsable</u>
1-PC-001	Coordinador de gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo.

Fuente: el autor

Comfamiliar Risaralda cuenta con una matriz de “requisitos legales ambientales” código 1-PC-011. La cual tiene como objetivo cumplir los requisitos ambientales que requiere cada uno de los servicios que prestan, y también que todos los colaboradores de la empresa puedan visualizar los procesos de la matriz. La última actualización que tuvo la matriz fue el 16 de septiembre de 2014, las actualizaciones tienen como fin estar al día con las leyes y decretos nuevos o con la modificación de alguno con el que ya contaban. Esta matriz muestra cómo afecta cada proceso o actividad y quien o quienes son los más afectados con los residuos generados.

Requisitos económicos

Tabla 15 legislación económica de Comfamiliar Risaralda (Ver numeral 6.2.4)

<u>Documento</u>	<u>Responsable</u>
1-PC-032	Líder contable
1-PC-039	Líder de gestión de costos e impuestos

Fuente: el autor

La caja refleja el cumplimiento de los requisitos legales mediante la matriz de “requisitos legales económicos”, código 1-PC-032 y en la de “Requisitos legales costos e impuestos” código 1-PC-039, las cuales muestra los requisitos legales, que son requeridos para cada uno de los servicios involucrados. En este requisito al igual que en todos lo más importante es tener claridad sobre quién es el directamente beneficiado

Requisitos socio-culturales

Tabla 16 legislación socio-cultural de Comfamiliar Risaralda (Ver numeral 6.2.4)

<u>Documento</u>	<u>Responsable</u>
Requisitos legales área cultural	Asesor cultural

Fuente: el autor

La caja de compensación Comfamiliar Risaralda cumple con toda la normatividad vigente que corresponde al área cultural. Se puede evidenciar en la tabla de “Requisitos legales área cultural”

cuya última actualización se realizó el 8 de septiembre de 2014.

El objetivo es establecer los requisitos legales que afectan directamente la prestación del servicio del área cultural. Esta matriz no está directamente vinculada con los aspectos de cultura y patrimonio con los que cuenta la Norma Técnica Sectorial 004 de Sostenibilidad Turística.

Requisitos Legales Laborales:

Tabla 17 legislación laboral de Comfamiliar Risaralda (Ver numeral 6.2.4)

<u>Documento</u>	<u>Responsable</u>
1-PC-009	Líder de gestión humana

Fuente: el autor

La misma matriz que se usa para evidenciar los requisitos ambientales, socioculturales y económicos, también se usa para los requisitos laborales, que se conocen mejor como “Requisitos legales gestión humana”, código 1-PC-009, y en el cual se reflejan todas las leyes y normas que se deben cumplir en cuanto a la selección de personal, contratos, prestaciones, pagos, liquidaciones, aportes, pago a terceros, entre otros, y cómo se están cumpliendo.

Requisitos Legales Turísticos:

Tabla 18 legislación turística de Comfamiliar Risaralda (Ver numeral 6.2.4)

<u>Documento</u>	<u>Responsable</u>
2-PC-019	Administrador del parque recreacional

Fuente: el autor

Los requisitos legales turísticos que cumple la Caja de Compensación Comfamiliar Risaralda ese incluyen en el Plan de Calidad del Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia, donde se abarcan las leyes en cuanto a recreación, deportes, funcionamiento de parques, seguridad y salud, turismo y demás. Se puede evidenciar en la matriz de “Requisitos legales Centro Recreativo y Vacacional”, cuyo objetivo es establecer los requisitos legales que afectan directamente la prestación del servicio turístico.

Su última actualización fue el 24 de octubre de 2014 para adicionarle la resolución 2804 de 2014 que compete a la obligatoriedad de la certificación de las normas técnicas de sostenibilidad turística, en esta matriz se puede evidenciar en que aspectos cumple, como lo cumple y quien es el responsable para determina ley o resolución.

3.1 (b) *Hacer seguimiento de esta legislación.*

El encargado de realizar el seguimiento a la legislación, es el proceso “Jurídica”, su obligación es mantener al día en la legislación vigente a todos los procesos de la Caja de Compensación Comfamiliar Risaralda. Lo anterior se puede evidenciar en el documento 1-PR-070 el cual tiene

como objetivo asesorar y controlar documentos legales y reglamentarios que afecten la institución con el fin de que las actividades se desarrollen bajo el marco legal vigente; tuvo como última modificación el 22 de noviembre del 2013 se actualizó la administración y manejo de los requisitos legales de salud.

El marco legal vigente se puede consultar por medio de Notinet, el cual se encuentra en la plataforma de comunicación que tiene la organización, a disponibilidad de todos los empleados que tenga un usuario Isolucion.

La revisión del cumplimiento de la legislación por parte de cada proceso, se lleva a cabo mediante auditorías internas de calidad, las cuales se realizan 3 veces por año y están a cargo de Mejoramiento continuo, de tal manera Comfamiliar está al día con la legislación y ejerce control sobre el debido cumplimiento.

3.2 SISTEMA DE GESTIÓN PARA LA SOSTENIBILIDAD

- a) *Definir y documentar un programa de sostenibilidad, de acuerdo con los aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios*
- b) *Establecer objetivos y metas alcanzables y cuantificables, los cuales deben ser revisados periódicamente;*
- c) *Tener el programa de sostenibilidad disponible al público;*
- d) *Identificar cuáles de sus productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y realizar una evaluación que permita determinar las prioridades de actuación;*
- e) *Establecer acciones de gestión específicas que promuevan beneficios y minimicen impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos. Estas acciones deben incluir y ser consistentes con los objetivos y metas definidos a partir del programa de sostenibilidad, y*
- f) *Definir en las acciones de gestión para la sostenibilidad, como mínimo, los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.*

POLITICA DE SOSTENIBILIDAD

Comfamiliar Risaralda, como entidad prestadora de servicios turísticos, se compromete a controlar los impactos ambientales derivados de su operación, propender por el desarrollo social y económico de la comunidad y promover las expresiones culturales, destinos turísticos y demás atractivos propios de la región, asegurando la sostenibilidad integral y el mejoramiento de la calidad de su oferta turística.

OBJETIVOS DE SOSTENIBILIDAD

- Controlar los consumos y vertimientos de agua generados en la operación y prestación del servicio
- Asegurar el uso eficiente de las fuentes energéticas utilizadas en la operación y prestación del servicio.

- Controlar y disponer adecuadamente los residuos sólidos generados en la prestación de los servicios.
- Controlar el uso de insumos y productos químicos utilizados en la operación y prestación de los servicios.
- Promover y dar a conocer el patrimonio cultural de la región.
- Promover la conservación de la flora y la fauna
- Promover y participar en actividades que generen desarrollo integral a la comunidad.
- Propiciar la compra de productos, bienes o insumos de empresas de la región.
- Estimular la contratación de personal local
- Propiciar el Desarrollo Personal y Laboral del Talento Humano

3.2.1 PROGRAMA SOSTENIBILIDAD

El programa de sostenibilidad se realizó basado en los resultados que arrojó la matriz de identificación de impactos, dicha matriz se desarrolló con los impactos ambientales, económicos y socio-culturales que generan las diferentes actividades que se realizan en el restaurante Zazonao.

Para el programa de sostenibilidad se tomaron como referencia los impactos que tuvieron una calificación alta y está propuesto con un periodo de ejecución de dos años (periodo comprendido entre noviembre de 2015 a noviembre de 2017). Se recomienda una vez cumplido este periodo desarrollar un nuevo programa de sostenibilidad, donde se ejecutarán acciones para la gestión de los impactos que obtuvieron una calificación media.

Este programa está compuesto por objetivos y metas los cuales serán alcanzables y cuantificables. El cumplimiento, modificaciones y la revisión de este programa debe de hacerse una vez por mes, y desarrollar las medidas correctivas que sean necesarias dependiendo del caso específico en que se presenten incumplimiento o inconformidades, cada revisión quedara registrada en el programa de sostenibilidad, dejando claro la fecha ultima de revisión y respectiva modificación; el programa de sostenibilidad debe de estar ubicado en un lugar visible al público, de igual manera debe de estar al alcance de los empleados, por tal razón se podrá visualizar en isolución tanto el programa de sostenibilidad como el programa de capacitación, igualmente en cada proceso habrá una copia de ambos; De igual manera las acciones de gestión para la sostenibilidad, cuentan con un respectivo responsable un tiempo límite de cumplimiento, los recursos que se necesitan, una meta y un indicador de cumplimiento.

Ver anexo numero 1

3.2.2 MONITOREO Y SEGUIMIENTO

El establecimiento gastronómico o el bar debe establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento del programa.

El seguimiento a los programas de sostenibilidad, se realizará una vez cada 3 meses en el centro de producción, verificando el cumplimiento de las actividades y la eficiencia de las mismas. El

responsable de llevar a cabo el seguimiento es el coordinador de restaurante, y él junto con su grupo de trabajo serán los encargados de hacer las respectivas modificaciones, las cuales quedaran registradas en el programa e igualmente la fecha en la que fue realizada. Pero si antes de llevar a cabo el monitoreo el chef identifica algún inconveniente o la irrelevancia de una actividad dentro del proceso de producción, deberá comunicarlo al coordinador de restaurantes y efectuar las modificaciones pertinentes.

De igual manera semestralmente se reunirá un grupo de trabajo para revisar los resultados obtenidos y realizar las respectivas correcciones, este estará compuesto por un delegado de mejoramiento continuo, uno de gestión ambiental, el coordinador de restaurantes, el ingeniero de alimentos, el analista de procesos del parque y el chef. Estos se encargaran de realizar el informe y el diagnostico obtenido en cada reunión y hacerlo llegar al Administrador del Centro Recreativo.

Este proceso será guiado y efectuado de acuerdo al siguiente procedimiento, el cual se encuentra en la plataforma institucional.

Procedimiento:

1. Programación de visitas
2. Informar de visita
3. Realizar visita
4. Revisar y clasificar hallazgos
5. Diligenciar actas de visitas
6. Realizar informe
7. Enviar recomendaciones a jefe de proceso
8. Realizar seguimiento a las recomendaciones

3.2.3 COMPRAS

- a) *Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y definir cuáles de ellos tienen un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios e compras que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas de acuerdo con la disponibilidad de mercado.*

Comfamiliar Risaralda cuenta con unos criterios económicos para realizar las compras, de igual manera se verifica el cumplimiento de los requisitos legales; ambos son factores determinantes al momento de seleccionar a los proveedores; esto se puede ver reflejado en el documento 0-PR-001 Evaluación y reevaluación de proveedores, el cual tiene como objetivo “Definir los parámetros a través de los cuales Comfamiliar Risaralda evalúa, selecciona y reevalúa los proveedores, con el fin de asegurarse que estén en capacidad de suministrar los servicios y bienes de acuerdo con los requisitos de la organización” y tuvo su última actualización el día el 5 de agosto del 2014.

Por tal motivo se desarrolla un manual de compras verdes y socio-culturales, aplicables a las necesidades que presenta el restaurante; se recomienda que este manual se implemente a partir del 27 de enero del 2017, cumpliendo a cabalidad con todos los aspectos. El responsable de hacer el seguimiento, vigilar el cumplimiento y controlar el buen uso del mismo, será el jefe de compras del Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia.

MANUAL DE COMPRAS VERDES Y SOCIO-CULTURALES

- Adquirir productos elaborados con materiales reciclados (p.ej. papel, tóner, etc) o con materiales de menos impacto ambiental
- Comprobar el origen de los insumos.
- Tener en cuenta el consumo energético al seleccionar productos (hornos, licuadoras, etc)
- Contratar servicios de mantenimiento que incluyan restricciones al uso de determinados plaguicidas, sistemas y prácticas de riego que ahorren agua, plantación de especies adecuadas, etc
- Adquirir productos de alimentación orgánica o alimentos ecológicos
- Evitar la producción de residuos, comprando productos con una vida útil más larga y con menos cantidad de empaquetados excesivos
- Etiquetas ecológicas sociales (para productos en los cuales se deben tener en cuenta aspectos sociales y ecológicos).
- Comprarle directamente al productor (no usar intermediarios).
- Adquirir los productos en cooperativas conformadas por personas de la población aledaña.
- Utilizar productos autóctonos de la región en la elaboración de los platos.
- Variar el menú, para no alterar las fechas de producción de los insumos agrícolas.

MATRIZ DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES Y PRODUCTOS.

Tabla 19 Matriz de selección de proveedores y productos

Proveedor	Producto	Aspecto	Cumple	No cumple
		Los productos son elaborados con materiales reciclados o con materiales de menos impacto ambiental		
		El origen de los insumos, es confiable y se sabe cuál es el productor.		
		Los productos son de poco consumo de energía.		
		Se tienen restricciones al uso de plaguicidas, sistemas y prácticas de riego que ahorren agua.		
		Los productos alimenticios son orgánicos o alimentos ecológicos		
		Los productos cuentan con una vida útil más larga y con menos cantidad de empaquetados excesivos		
		Cuenta con etiquetas ecológicas sociales.		
		Es un productor o intermediario		
		Los productos son comprados en cooperativas conformadas por personas de la población aledaña.		
		Los productos que se están comprando son autóctonos de la región.		
		El producto se encuentra en cosecha.		
		El productor tiene procesos de recolección de material no reciclable como: pilas, baterías, bombillos.		

Fuente: el autor

Este formato se diligenciará por parte del encargado de compras previo a la selección de proveedores; de igual manera se le comunicará a los mismos las nuevas políticas de compra que tiene la organización, esta comunicación se realizará por correo electrónico donde se anexará la política institucional a la solicitud de pedido, que se le envía al proveedor.

Para realizar la identificación de los bienes y servicios que adquiere el restaurante para la prestación de su servicio, se aplicará la matriz de identificación y criterios de compra, la cual fue desarrollada con la asesoría de Fontur; en la matriz se deberá definir cuáles de los bienes tienen un impacto ambiental, social y/o Económico sobre la sostenibilidad y así mismo establecer criterios de compra que consideren dichos aspectos.

Tabla 20 Matriz de identificación y criterios de compra

Logo	MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y CRITERIOS DE COMPRA		Cod:
			Versión:
			Fecha:
Bienes y Servicios adquiridos	Identificación de Impactos		Criterios de compra
1. Utensilios de Aseo			
2. Desechables	Ambiental		
3. Alimento Perecedero			
4. Alimento No Perecedero			
5. Productos Químicos de Limpieza	Ambiental		

Fuente: Comfamiliar Risaralda

AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD

3.2.4 a) *la máxima autoridad del establecimiento debe asegurar la implementación y mantenimiento de sistemas de gestión para la sostenibilidad.*

El programa de sostenibilidad incluye para cada actividad un responsable de ejecución de la misma. A nivel general será el Coordinador de Restaurante quien cada 3 meses, verifique el cumplimiento y el adecuado uso del mismo en el restaurante; pero será el administrador del Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia, quien anualmente asegurará la implementación y el mantenimiento correspondiente con respecto a los cambios y mejoras al Programa de Sostenibilidad durante el año.

b) Definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.

Los responsables de cada requisito de obligatorio cumplimiento de la norma NTS-TS004, se podrán visualizar en la siguiente tabla.

Tabla 21 Autoridad y responsabilidad

Actividad relacionada	Numeral	Responsable	Proceso responsable
Velar por el cumplimiento de la normatividad	3.1	Lider Control Legal, Financiero y Gestión del Riesgo	Control Legal
Seguimiento y monitoreo el programa de sostenibilidad	3.2.2	Coordinador de restaurantes	Centro Recreativo y Vacacional
Proceso de compras verdes	3.2.3	Lider de Compras- Coordinador de Gestión Ambiental y Salud Ocupacional	Compras y Suministros - Ambiental
Información y capacitación a los empleados y proveedores	3.2.5	Lider de Compras	Compras y Suministros
Proceso de documentación	3.2.6	Jefe Administración de Documentos	Administración de Documentos
Plantear y ejecutar continuamente acciones de mejora	3.2.7	Jefes de Procesos	Procesos de la institución
Requisitos ambientales	3.3.1	Coordinador Ambiental y Salud Ocupacional	Ambiental
Requisitos socio-culturales	3.4.1	Coordinador Area Cultural	Area Cultural
Requisitos económicos	3.5.1		
Asegurar la seguridad de los clientes y empleados	3.6.1	Lider de Servicios Generales	Servicios Generales
Mantenimiento preventivo de la planta física, mobiliario y	3.6.2	Lider de Infraestructura	Desarrollo Fisico

Fuente: el autor

INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

3.2.5 b) Contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados y demás personal Vinculado, que permita el cumplimiento de la norma y mejoramiento de sus competencias. Debe mantener registro de las actividades de capacitación que realice.

El siguiente programa de capacitación se coordinará con los demás programas de capacitación con los cuales cuenta Comfamiliar. Para asegurar la debida asistencia de todos los empleados de especial interés, se diligenciará el listado de asistencia diseñado al interior de la organización por cada uno de los asistentes; la cual permitiría llevar el registro de las capacitaciones realizadas. El programa y fecha de capacitaciones serán comunicados a la comunidad aledaña, mediante volantes, la comunidad podrá asistir a las capacitaciones si así lo quiere, sin tener que cubrir ningún costo, por tanto se les deberá entregar un certificado de cada una de las capacitaciones.

Tabla 22 Matriz de capacitaciones

Tema	Público objetivo	responsable	Fecha	Indicador
Buenas Prácticas Manufactura	Personal manipulador de alimentos	Administrador ambiental	31-12-2015	Al 31 de diciembre de 2015 el 100% del personal tendrá el carnet de manipulación renovado.
Cocinas tradicionales de la región	Chef y personal manipulador de alimentos	Cocinero tradicional y/0 técnico en turismo sostenible del énfasis de gastronomía	31-12-2016	Todo el personal de cocina estará capacitado en cocinas tradicionales de la región, al 31 de diciembre del 2016.
Prácticas de agroecología	Proveedores	Administrador ambiental	31-12-2016	Al 31 de diciembre del año 2016, los proveedores del restaurante estarán capacitados en prácticas agroecológicas.
Conservación y buen uso del patrimonio cultural	Empleados	Técnico en procesos del turismo sostenible	31-12-2016	Todos los empleados vinculados al restaurante recibirán capacitaciones de conservación y buen uso del patrimonio cultural, las cuales se habrán cumplido en su totalidad al terminar el tiempo establecido.
Norma de sostenibilidad	Empleados y proveedores	Técnico en procesos del turismo sostenible	31-12-2015	Los empleados y proveedores estarán capacitados en la norma de sostenibilidad para el 31 de diciembre del 2015.
Manejo de hojas de seguridad de productos químicos	Personal manipulador de alimentos	Proveedor de los productos	31-12-2015	El personal manipulador de alimentos manejará en un 100% la hoja de seguridad de productos químicos, al terminar el tiempo establecido.
Manejo de residuos peligrosos	Empleados	Líder de gestión ambiental	31-12-2015	Para el 31 de diciembre del 2015 los empleados en su totalidad, estarán capacitados en el manejo adecuado que se le deben de dar a los residuos peligrosos.
Áreas permitidas para fumadores	Cientes, proveedores y empleados	Coordinador de restaurante	31-12-2015	El 100% de los empleados, proveedores y clientes recibirán información sobre cuáles son las áreas permitidas para fumadores.

Fuente: el autor

3.2.5 c) *Garantizar que el programa de sostenibilidad sea comunicado, entendido y aplicado por los empleados y demás personal vinculado al establecimiento gastronómico o el bar*

Ilustración 2 Folleto informativo

RESTAURANTE ZASONAO CENTRO RECREACIONAL Y VACACIONAL COMFAMILIAR GALICIA PEREIRA / RISARALDA	
El prestador de servicios de restaurante del Centro Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia en función de reducir los impactos ambientales, socioculturales y económicos que genera por las actividades que realiza, cuenta con una Política de Sostenibilidad que es el pilar de sus acciones, y unos programas de sostenibilidad específicos para cada aspecto involucrado en el servicio.	
Los cuales se ven reflejados en el siguiente cuadro:	
POLITICA DE SOSTENIBILIDAD	SUBPOGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD
Comfamiliar Risaralda, como entidad prestadora de servicios turísticos, se compromete a controlar los impactos ambientales derivados de su operación, propender por el desarrollo social y económico de la comunidad y promover las expresiones culturales, destinos turísticos y demás atractivos propios de la región, asegurando la sostenibilidad integral y el mejoramiento de la calidad de su oferta turística.	PROGRAMA DE USO Y AHORRO EFICIENTE DEL AGUA: Disminución del consumo de agua.
	PROGRAMA DE USO Y AHORRO EFICIENTE DE LA ENERGIA: Minimizar el consumo de energía
	PROGRAMA DE MINIMIZACIÓN Y MANEJO DE PRODUCTOS: Manejar adecuadamente los productos químicos
	PROGRAMA DE MANEJO DE LA CONTAMINACIÓN ATMOSFÉRICA, AUDITIVA Y VISUAL: Minimizar la emisión de gases efecto invernadero y la contaminación auditiva y visual.
	PROGRAMA SOCIOCULTURAL: Aumentar prácticas socioculturales

Fuente: Juliana Caicedo López

Comfamiliar empleará un documento informativo donde los empleados, clientes, proveedores y la comunidad en general, podrán conocer y saber de la existencia del uso responsable que se tienen en el parque. La difusión de este documento para los empleados se realizará a través de la plataforma institucional, a los clientes se les enviará por correo electrónico, el cual ellos deberán dejar con sus datos personales, de otra parte a los proveedores se les enviará junto con la política de calidad el día de la solicitud de producto, y a la comunidad se les hará entrega durante las diferentes capacitaciones. Y de esta manera se les comunicará a todas las personas involucradas directa o indirectamente con el parque.

d) Informar a sus clientes, empleados, proveedores y a la comunidad sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables que tiene en el destino donde dicho establecimiento se ubica

GALICIA – RISARALDA

El presente documento, expresa los comportamientos en aspectos ambientales, socio-culturales y económicos que se presentan en la comunidad de Galicia donde se encuentra el Parque Recreacional y Vacacional Comfamiliar Galicia, y el restaurante Zasonao como tal.

Tabla 23 Comportamientos del desarrollo sostenible de Comfamiliar Risaralda

Comportamientos Sostenibles en las instalaciones de Comfamiliar Risaralda:		
Comportamientos Ambientales	Comportamientos Socio-culturales	Comportamientos Económicos
<ul style="list-style-type: none"> - Respetamos el patrimonio natural. - Reportamos los actos que atentan contra el patrimonio natural. - No extraemos especies de flora y fauna de su hábitat natural. - Usamos el recurso hídrico sin generar desperdicios. - Usamos adecuadamente la energía eléctrica y promovemos el ahorro de ella. - Manejamos adecuadamente los residuos producidos por las actividades turísticas. - Evitamos la contaminación auditiva y visual. 	<ul style="list-style-type: none"> - Preservamos los bienes culturales que nos rodean. - Reportamos los actos que atentan contra el patrimonio cultural. - Respetamos las diferencias culturales de las personas cercanas a nosotros. - No extraemos bienes culturales de su lugar de origen. - Reportamos los casos de explotación laboral infantil y de explotación sexual con menores de edad. 	<ul style="list-style-type: none"> -Compra de productos elaborados por la comunidad. -Contratación de personas que vivan en las comunidades aledañas, para la prestación de servicios. -Pago de salarios bajo los parámetros de la legislación vigente y aplicable

Fuente: Juliana Caicedo López

3.2.5 e) *Diseñar o utilizar la publicidad de los productos y servicios que ofrece, de tal manera que no impacte negativamente el patrimonio natural y cultural.*

1) **DIVULGACIÓN A NIVEL INTERNO:** Se daría a conocer al personal de la institución por medio de la plataforma del SEC y del Periódico ICREA

2) **DIVULGACIÓN A NIVEL DE LOS SERVICIOS TURISTICOS:** Se ubicaría avisos en los diferentes servicios turísticos, donde se evidencie la aplicación de la política de Sostenibilidad de los Servicios Turísticos (Similar a la que actualmente se tiene con la política de calidad de la institución)

3) **DIVULGACIÓN A NIVEL EXTERNO:** Se divulgaría la política de Sostenibilidad Turística en las pantallas institucionales. Mediante un artículo especial en la Revista Comfamiliar. En las páginas web de los servicios de CONSOTÁ, AGENCIA DE VIAJES Y página INSTITUCIONAL.

Nota: Una vez sean certificados en la norma NTS TS 002, 003, 004, 005, 006-2 y se tengan los sellos respectivos, se aplicaría de acuerdo a la normatividad en todas las piezas publicitarias de los servicios turísticos.

DOCUMENTACIÓN

3.2.6 *La documentación que debe tener el establecimiento gastronómico o el bar para el cumplimiento de esta norma incluye:*

- a) *Declaraciones documentadas de los objetivos, metas y el programa de sostenibilidad;*
- b) *los procedimientos documentados requeridos en esta norma (3.2.1, 3.2.3, 3.2.5, 3.2.7 y 3.3.1) y otros que la organización establezca en lo relacionado con la sostenibilidad;*
- c) *Los registros requeridos por esta norma (3.2.5, 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3 y 3.3.4), y*
- d) *Los documentos deben ser revisados periódicamente y deben ser actualizados cuando sea necesario.*

Se le da cumplimiento a los anteriores aspectos, mediante el desarrollo de la documentación de toda la norma; de igual manera todos los documentos y matrices realizadas y/o modificadas serán anexadas al presente manual.

MEJORA CONTINUA

3.2.7 *El establecimiento gastronómico o el bar deben plantear y ejecutar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.*

La organización cuenta con un proceso de calidad, encargado de realizar auditorías internas, levantar no conformidades y acompañar en la modificación y desarrollo de los procedimientos de cada uno de los procesos de la Caja de Compensación. Por tal razón serán ellos junto con los jefes de cada proceso, los encargados de ejecutar acciones continuamente de mantenimiento y mejoramiento del manual y programas de sostenibilidad.

En la plataforma institucional se puede observar el procedimiento por el cual se efectúa dicho proceso; a continuación se expone de una forma resumida:

- Realizar plan de auditoría.
- Verificar no conformidades pendientes
- Realizar lista de chequeo.
- Realizar reunión de apertura.
- Ejecutar auditoría
- Revisar y clasificar hallazgos
- Realizar reunión de cierre
- Elaborar informe de la auditoría
- Realizar Informe para la Revisión por la Dirección

3.3 REQUISITOS AMBIENTALES

3.3.1 *Uso eficiente y ahorro de agua*

El establecimiento gastronómico o el bar deben:

- a) *contar con un programa de ahorro y uso eficiente del agua que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento;*

Se elaboró un programa de ahorro y uso eficiente del agua, teniendo en cuenta la matriz de identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales; el programa está compuesto por cuatro actividades, de las cuales tres están pensadas a corto plazo y una a mediano, lo anterior con el fin de no prorrogar demasiado tiempo la ejecución del programa. El seguimiento se hará para cada una de las actividades, pero la medición por indicadores se desarrollara un año después de haber cumplido con la ejecución de las actividades.

- b) *registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente;*

El registro del consumo de agua, se realizará mediante prorrateo del consumo total del Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia; el registro se llevará mensualmente, al momento de realizar la comparación entre meses se tendrá en cuenta un factor muy importante, como lo es el ingreso de visitantes al parque; esta medida será provisional, puesto que a largo plazo se proponen implementar medidores de agua en cada uno de los restaurantes.

- c) *desarrollar actividades de mantenimiento preventivo periódicamente, para todos los equipos y redes de agua;*

Se desarrollará mantenimiento preventivo a las redes de agua de los restaurantes cada dos años, pero a las trampas de grasa se les realizara mantenimiento mensualmente, con el fin de que las aguas residuales no sean altamente contaminantes. Mantenimiento será el responsable de llevar a cabo el mantenimiento preventivo.

Tabla 24 Control de mantenimiento preventivo de redes de agua

CONTROL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE REDES DE AGUA					
Lugar de revisión	Fecha revisión	Observaciones/hallazgos	Acciones correctivas	Responsable	Próxima revisión

Fuente: el autor

- d) *contar con la información y las facilidades necesarias para promover que los empleados y clientes ahorren y hagan uso eficiente del agua en el establecimiento, y*

Dentro del parque se ejecutaran campañas de ahorro y uso eficiente del agua, por medio de folletos que se pegaran tanto en áreas comunes, como de igual manera se publicaran en zonas permitidas

solo para el personal. El proceso de innovación será responsable de desarrollar dichas campañas.

- e) *utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos, de acuerdo con la legislación vigente.*

Debido a que el agua extraída del pozo subterráneo del parque no tiene los niveles de potabilidad necesarios para ser consumida cruda por los seres humanos, se tomo la medida por partes de los responsables del funcionamiento de los restaurantes (ingeniero de alimentos y coordinadora de restaurantes) de utilizar agua procesada para la preparación de bebidas, y así evitar un posible caso de infección por parte de los consumidores.

3.3.2 *Uso eficiente y ahorro de energía*

El establecimiento gastronómico o el bar deben:

- a) *Contar con un programa de ahorro y uso eficiente de energía, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento;*

Se elaboró un programa de ahorro y uso eficiente de energía, teniendo en cuenta la matriz de identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales; el programa está compuesto por cuatro actividades, de las cuales dos están pensadas a corto plazo y dos a mediano, lo anterior con el fin de no prorrogar demasiado tiempo la ejecución del programa. El seguimiento se hará para cada una de las actividades, pero la medición por indicadores se desarrollará un año después de haber cumplido con la ejecución de las actividades.

- b) *Registrar y monitorear el consumo de energía periódicamente;*

El registro del consumo de energía, se realizará mediante prorrateo del consumo total del Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia; el registro se llevará mensualmente, al momento de realizar la comparación entre meses se tendrá en cuenta un factor muy importante, como lo es el ingreso de visitantes al parque; esta será medida provisional, a largo plazo se implementaran contadores de energía en cada uno de los restaurantes.

- c) *Desarrollar actividades permanentes de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones. Estos deben inspeccionarse periódicamente por personal competente;*

Se desarrollará mantenimiento preventivo para los equipos e instalaciones de los restaurantes dos veces al año, Mantenimiento será el proceso responsable de llevar a cabo el mantenimiento preventivo, en caso de que les sea pertinente, de no ser así será el proveedor de dicho equipo quien realizara el mantenimiento preventivo.

Tabla 25 Control mantenimiento preventivo de redes de equipos e instalaciones

CONTROL MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE REDES DE EQUIPOS E INSTALACIONES					
Equipo o Instalación	Fecha revisión	Observaciones/hallazgos	Acciones correctivas	Responsable	Próxima revisión

Fuente: el autor

- d) *Contar con la información y facilidades necesarias para promover que los empleados y clientes ahorren y hagan uso eficiente de la energía en el establecimiento,*

Dentro del parque se ejecutaran campañas de ahorro y uso eficiente de la energía por medio de folletos que estarán ubicados tanto en áreas comunes, como en zonas permitidas solo para el personal. El proceso de innovación será responsable de desarrollar dichas campañas.

- e) *Propender y estimular el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.*

Se propone la instalación de lámparas fotovoltaicas a nivel general en el Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia, esta propuesta se encuentra en evaluación por parte de los directivos del Parque.

3.3.3 Uso y manipulación de productos

El establecimiento gastronómico o el bar deben:

- a) *Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados;*

Se llevará el registro del consumo de productos mediante la matriz de control de consumo de productos químicos, el responsable de emplear correctamente dicha matriz será el chef, el cual deberá estipular el uso y función de cada uno de los productos adecuadamente.

Tabla 26 Matriz de consumo de insumos químicos

MATRIZ DE CONSUMO DE INSUMOS QUÍMICOS				
PRODUCTO	CANTIDAD	USO		FECHA
		LIMPIEZA	DESINFECCIÓN	

Fuente: el autor

De igual manera se utilizará el formato de registro de consumo de productos químicos anualmente, considerando el consumo total de cada mes y de esta manera llevar un control sobre los meses donde se observa un mayor consumo.

Tabla 27 Formato de consumo anual de productos químicos

FORMATO DE CONSUMO ANUAL													
Producto/ Insumo	Consumo												
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Total

Fuente: Juliana Caicedo López

b) Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos;

Se elaboró un programa de uso y manipulación de productos, teniendo en cuenta la matriz de identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales; el programa está compuesto por tres actividades, las cuales están planificadas a corto plazo, lo anterior con el fin de no prorrogar demasiado tiempo la ejecución del programa. El seguimiento se realizará para cada una de las actividades, pero la medición por indicadores se desarrollará un año después de haber cumplido con la ejecución de las actividades.

c) Emplear productos de limpieza que tengan tensoactivos biodegradables o que cumplan con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes;

Se deberá utilizar la línea ecología que maneja ESPARCOL, quien es el proveedor de los productos

de limpieza actual, con el fin de tener en óptimas condiciones de aseo e higiene sin generar impactos negativos sobre el medio natural.

- d) *Emplear en los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizados por ley;*

Los productos que se utilizan actualmente están autorizados por la ley, pero se debe hacer una revisión periódica a las modificaciones legales, para estar actualizados y manejar los productos aprobados por la ley,

- e) *Emplear para el servicio de mantenimiento de sistemas, equipos de refrigeración y aire acondicionado, personal certificado como competente en esa labor.*

El personal del proceso de mantenimiento deberá designar a las personas que se encargarán del mantenimiento de los equipos de refrigeración y aire acondicionado, los cuales deben de estar debidamente capacitados y certificados para ejercer dicha labor.

- f) *Promover el uso de papel con un porcentaje de contenido de material reciclado de acuerdo con la disponibilidad del mercado;*

El personal del restaurante reutilizará las hojas de papel en los casos en los cuales sea posible, de igual manera reciclará los productos de embalaje que tengan las condiciones óptimas para ser reciclado. Al no ser de competencia del restaurante la compra del papel, no se pueden generar acciones frente a la compra del mismo.

- g) *Minimizar el consumo de papel en todas las áreas del establecimiento, y*

Se reducirá el consumo de papel la mayor cantidad factible, tratando de manejar todos los archivos posibles de manera digital. Para evitar la contaminación por producción de residuos

- i) *Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicada al menos la siguiente información:*
- *Composición del producto, e*
 - *Instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia.*

Dentro del restaurante Zazonao se manejan cinco diferentes productos químicos en el momento, utilizados para la limpieza y desinfección del mismo, los productos que se manejan son:

1. Alcohol gel
2. Delide
3. DM- 500- H
4. SANI-T-10
5. SANI-TYZER

Dichos productos cuentan con sus respectivas hojas de seguridad, las cuales fueron entregadas por parte del proveedor ESPARCOL. Sin embargo debe tenerse en cuenta que actualmente se está realizando revisión del impacto del producto en dicho plan. Es posible que se adquieran otro tipo de productos.

La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.

Los productos utilizados en la limpieza y desinfección del restaurante cuentan con una matriz de plan de limpieza y desinfección, de igual manera también se cuenta con las hojas de seguridad de cada uno de los productos, ambas serán ubicadas en papel laminado en el cuarto de aseo, para que todo el personal que haga uso de los productos de limpieza tenga acceso a las misma.

Tabla 28 Plan de limpieza y desinfección del restaurante

PLAN DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN					
EQUIPO, UTENSILIO Y/O SUPERFICIE	FRECUENCIA	LIMPIEZA	DILUCION	DESINFECCIÓN	DILUCION
ALREDEDORES CANASTILLAS PLÁSTICAS DISPENSADOR DE JABÓN Y TOALLAS DE PAPEL PUERTAS Y PAREDES RECIPIENTES DE BASURA TECHOS ZONA DE RESIDUOS	<p>Por lo menos una (1) vez al día (al finalizar el turno) y cada vez que sea necesario.</p>	<p>Aplicar dilución de DM-500-H con un paño húmedo, esponjilla o cepillo, retirando todas las suciedades adheridas. Dejar actuar por 5 minutos y enjuagar con abundante agua.</p>	<p>DM- 500 -H 30 ml. / lt. ó 50 ml. / lt. Según la concentración de grasa.</p>	<p>Aplicar dilución Desinfectante de SANITIZER ó SANI-T-10, por aspersion luego del lavado del equipo, utensilio y/o superficie, y dejar actuar por mínimo 10 minutos, no requiere enjuague.</p>	<p>SANITIZER 2 ml. / lt. Sin enjuague posterior, 5 ml. / lt. con enjuague posterior O SANI-T-10 con 4 ml. / lt. Según se esté utilizando.</p>
CAFETERA Y MÁQUINA DE CAFÉ ESTUFA COCINA MESAS SALÓN PISOS Y PASILLOS CAJA REGISTRADORA GRAMERA	<p>Por lo menos Dos (2) veces al día (al inicial y finalizar el turno) y cada vez que sea necesario.</p>	<p>Aplicar dilución de DM-500-H con un paño húmedo, esponjilla o cepillo, retirando todas las suciedades adheridas. Dejar actuar por 5 minutos y enjuagar con abundante agua.</p>	<p>DM- 500 -H 30 ml. / lt. ó 50 ml. / lt. Según la concentración de grasa.</p>	<p>Aplicar dilución Desinfectante de SANITIZER ó SANI-T-10, por aspersion luego del lavado del equipo, utensilio y/o superficie, y dejar actuar por mínimo 10 minutos, no requiere enjuague.</p>	<p>SANITIZER 2 ml. / lt. Sin enjuague posterior, 5 ml. / lt. con enjuague posterior O SANI-T-10 con 4 ml. / lt. Según se esté utilizando.</p>
LAVAPLATOS MESAS DE TRABAJO Y MESONES DE BARRA MOLINO	<p>Mínimo Tres (3) veces al día (al iniciar el turno, después del almuerzo y al finalizar el turno) y cada vez que sea necesario.</p>	<p>Aplicar dilución de DM-500-HPLUS con un paño húmedo, esponjilla o cepillo, retirando todas las suciedades adheridas. Dejar</p>	<p>DM- 500 -H 30 ml. / lt. ó 50 ml. / lt. Según la concentración de grasa.</p>	<p>Aplicar dilución Desinfectante de SANITIZER ó SANI-T-10, por aspersion luego del lavado del equipo, utensilio y/o superficie, y dejar actuar por mínimo 10 minutos, no</p>	<p>SANITIZER 2 ml. / lt. Sin enjuague posterior, 5 ml. / lt. con enjuague posterior O SANI-T-10 con 4 ml. / lt. Según se esté utilizando.</p>

UTENSILIOS DE COCINA		actuar por 5 minutos y enjuagar con abundante agua.		requiere enjuague.		
ALACENA (ALMACENAMIENTO INTERNO)	Una vez a la semana (para los congeladores, neveras y alacenas, la parte exterior se debe limpiar a diario)	Aplicar dilución de DM-500-H con un paño húmedo, esponjilla o cepillo, retirando todas las suciedades adheridas. Dejar actuar por 5 minutos y enjuagar con abundante agua.	DM- 500 -H 30 ml. / lt. ó 50 ml. / lt. Según la concentración de grasa.	Aplicar dilución Desinfectante de SANITIZER ó SANI-T-10 , por aspersion luego del lavado del equipo, utensilio y/o superficie, y dejar actuar por mínimo 10 minutos , no requiere enjuague.	SANITIZER 2 ml. / lt. Sin enjuague posterior, 5 ml. / lt. con enjuague posterior O SANI-T-10 con 4 ml. / lt. Según se esté utilizando.	
EXTINTORES		Para las Lámparas y Techos sólo se limpian y se retiran telarañas				NA.
REFRIGERADOR						
LÁMPARAS						
TECHOS						
AMBIENTES	Por lo menos Cuatro (4) veces al día (dos de ellas al iniciar y finalizar el turno)	NA.	NA.	Aplicar dilución Desinfectante de SANITIZER o SANI-T-10 , por aspersion desde el interior hacia afuera.	SANITIZER 2 ml. / lt. Sin enjuague posterior, 5 ml. / lt. con enjuague posterior O SANI-T-10 con 4 ml. / lt. Según se esté utilizando.	
RECIPIENTES	Después de cada uso	Aplicar dilución de DM-500-H con un paño húmedo, esponjilla o cepillo, retirando todas las suciedades adheridas. Dejar actuar por 5 minutos y enjuagar con abundante agua.	DM- 500 -H 30 ml. / lt. ó 50 ml. / lt. Según se la concentración de grasa.	Aplicar dilución Desinfectante de SANITIZER ó SANI-T-10 , por aspersion luego del lavado del equipo, dejar actuar por mínimo 10 minutos , no requiere enjuague.	SANITIZER 2 ml. / lt. Sin enjuague posterior, 5 ml. / lt. con enjuague posterior O SANI-T-10 con 4 ml. / lt. Según se esté utilizando.	
MANIPULADORES	Mínimo Tres (3) veces por turno, y cada vez que sea necesario (cuando se cambia de actividad principalmente el manejo de dinero y producto)	Aplicar DELIDE directamente sobre las manos húmedas y realizar el proceso de lavado de manos.	DELIDE PURO	Aplicar GEL DESINFECTANTE directamente sobre las manos secas.	GEL DESINFECTANTE PURO	
NOTA: Los productos de Limpieza y Desinfección se alternaran para evitar que los microorganismos generen resistencia a los productos utilizados, por tanto POR SEMANA los desinfectantes, UNA SEMANA SANITIZER y UNA SEMANA SANIT-10 .						

Fuente: Comfamiliar Risaralda.

3.3.4 Manejo de residuos

El establecimiento gastronómico o el bar deben establecer, implementar y mantener un programa de manejo integral de residuos que incluya como mínimo:

a) Registrar la cantidad mensual y tipo de residuos que genera;

El registro de los residuos generados por el restaurante se llevará en la matriz de formato para registro diario de residuos no peligrosos, dentro de esta matriz se separa el pesaje de acuerdo a ordinario, orgánico y desechable, el pesaje se realizara tres veces al día, para evitar acumulación de olores dentro del cuarto de basuras del restaurante.

Tabla 29 Formato para registro diario de residuos no peligrosos

FORMATO PARA REGISTRO DIARIO DE RESIDUOS NO PELIGROSOS													
MES	PROCESO	PESO RECOLECTADO RESIDUOS NO PELIGROSOS (kg)											TOTAL DIARIO
		ORDINARIOS			SUBTOTAL	ORGANICOS			SUBTOTAL	RECICLABLES			
1	CABAÑAS Y HOTEL												
	CONSOTÁ												
	ALOJAMIENTO MÚLTIPLE												
	ZAZONAO												
	GRANJA												
	ÁREAS COMUNES												

Fuente: Comfamiliar Risaralda

b) Minimizar, reutilizar, separar, reciclar y disponer adecuadamente de los mismos, y

Como se mencionó anteriormente dentro del restaurante se va a realizar la separación de basuras, de igual manera en el programa de sostenibilidad se determina que los productos orgánicos tendrán como disposición final las camas de compostajes de la granja.

Tabla 30 Manejo y control de residuos del parque

MANEJO Y CONTROL DE RESIDUOS PARQUE					
PROCESO	Procedimiento Actual	PROPUESTA POR ACTIVIDADES	FECHA	RESPONSABLE	Documento Asociado
ALOJAMIENTO	Allí, la recolección y cuantificación de los residuos generados en las diferentes dependencias y áreas del centro recreativo, se lleva a cabo de forma general y	Capacitación en Manejo Integral de Residuos		Analista de Procesos Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo	
		Recolección interna de residuos		Personal de aseo	

RESTAURANTE	unificada, es decir se totaliza la cantidad de residuos, tanto ordinarios como aprovechables, para toda la sede.	Recolección de residuos en cuartos intermedios		Supernumerario oficios varios (Yesid)	
		Pesaje por tipo de residuo (ordinario, reciclable)		Supernumerario oficios varios (Yesid)	Formato para reporte diario de generación de residuos no peligrosos
		Capacitación en Manejo Integral de Residuos		Analista de Procesos Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo	
		Recolección interna de residuos		Cocineras	
		Recolección de residuos en cuartos intermedios		Supernumerario oficios varios (Yesid)	
		Pesaje por tipo de residuo (ordinario, orgánico, reciclable)		Supernumerario oficios varios (Yesid) / Asistente restaurantes	Formato para reporte diario de generación de residuos no peligrosos / Aplicativo SISRH

Fuente: Comfamiliar Risaralda

c) *Establecer el manejo de residuos peligrosos, dentro de los cuales debe considerar:*

- *Aceites y grasas de cocinas,*
- *Aceites de mantenimiento de maquinaria,*
- *Baterías,*
- *Tóner,*
- *Pinturas, disolventes y sus recipientes,*
- *Filtros de sistemas de ventilación,*
- *Agentes refrigerantes de los aires acondicionados y de los sistemas de protección contra incendios,*
- *Productos químicos, y*
- *otros considerados en la legislación vigente.*

Comfamiliar Risaralda cuenta con el plan de manejo de residuos, el cual se puede visualizar en la plataforma institucional ISOLUCION bajo el código 1-OD-040, dicho plan actualmente solo cuenta

con la caracterización de residuos peligrosos de IPS Hospitalaria de Comfamiliar Risaralda y tiene como objetivo “implementar un plan de manejo para los residuos generados en los diferentes procesos de la IPS hospitalaria COMFAMILIAR RISARALDA según la normatividad legal vigente”. Cabe anotar que se realizó la identificación de los residuos peligrosos por restaurante, para que posteriormente el proceso de gestión ambiental se encargue de actualizar el plan de manejo de residuos de acuerdo con la información recopilada.

3.3.5 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual

El establecimiento gastronómico o el bar deben:

- a) *Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad y establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual, y*

Se elaboró un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica visual y auditiva, teniendo en cuenta la matriz de identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales; el programa está compuesto por tres actividades, de las cuales dos están planificadas a corto plazo y una a mediano plazo, lo anterior con el fin de no prorrogar demasiado tiempo la ejecución del programa. El seguimiento se hará para cada una de las actividades, pero la medición por indicadores se desarrollara un año después de haber cumplido con la ejecución de las actividades

- b) *Ofrecer zonas debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados.*

Dentro del Centro Vacacional existen carteles informativos sobre las zonas libres de humo, al ser un lugar con una amplia zona al aire libre no existen zonas para fumadores, por tanto el programa de capacitación cuentan con un tema de especial importancia para trabajadores, proveedores y clientes sobre “Áreas permitidas para fumadores”.

3.3.6 Participación en programas ambientales

El establecimiento gastronómico o el bar deben desarrollar continuamente o participar en programas de mejora ambiental en las zonas aledañas.

El centro vacacional participó en jornadas de recolección y recuperación de la quebrada la Morenita, hace alrededor de cuatro años, dicha actividad no se volvió a desarrollar desde entonces, por lo tanto se recomienda volver a desempeñar dicha actividad, y mantener un registro en el formato de jornadas ambientales.

Tabla 31 Cronograma de jornadas de limpieza y cuidado a zonas naturales

CRONOGRAMA DE JORNADAS DE LIMPIEZA Y CUIDADO A ZONAS NATURALES				
Actividad	Fecha de Ejecución	Participación		Próxima Ejecución (fecha)
		Proceso	Comunidad (Si/No)	

Fuente: el autor

3.4 REQUISITOS SOCIO-CULTURALES

3.4.1 Patrimonio cultural

El establecimiento gastronómico o el bar deben:

- a) *Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural y natural de la región y promover que sus clientes las visiten;*

Se desarrolló una cartilla informativa del patrimonio natural y cultural de la región, la cual será entrega a los visitantes del parque, que soliciten información sobre los atractivos que se pueden visitar fuera y dentro de la ciudad, la entrega de esta cartilla se realizará en el punto de información con el que cuenta el Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia; dicha cartilla será impresa en papel reciclado para contribuir y ser consecuente con la sostenibilidad, en el marco de la implementación de la NTS-TS 004.

Ver anexo numero 3

- b) *Promover el consumo de bebidas nacionales y regionales;*

Se elaboró un programa socio-cultural, en el cual se promueven el consumo de bebidas nacionales y regionales, para cumplir lo anterior, se propone como actividad principal el incluir dentro el menú y los dispensadores bebidas que tengan dicha cualidad, ello se proyecta para ser cumplido con fecha máxima a diciembre 31 del año en curso.

- c) *Promover en sus empleados y clientes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural;*

Dentro del programa de capacitación para empleados, clientes y proveedores, anteriormente nombrado, se brindarán capacitaciones directamente vinculadas con la conservación y buen uso del patrimonio cultural; por tanto en dicha capacitación se propone incluir temas como el respeto a las personas y especial cuidado e inclusión con la comunidad receptora, el no apoyar la prostitución, la explotación laboral, el consumo de alucinógenos, la trata de personas y la mendicidad en la comunidad aledaña y/o involucrada con la actividad turística.

- d) *Participar o brindar apoyo en actividades de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico;*

El Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia participará activamente en las actividades de cuidado y embellecimiento que se llevan a cabo en el Salado de Consotá, las cuales buscan proteger el patrimonio cultural y natural con el cual cuenta el departamento; de igual manera se recomienda facilitar las instalaciones del Centro Recreativo para desarrollar actividades que involucren directamente al patrimonio cultural de la región.

- e) *Apoyar manifestaciones artísticas locales, regionales o nacionales;*

Dentro del programa socio-cultural, se propone un objetivo que implica el apoyo a las manifestaciones artísticas locales, regionales o nacionales, para cumplir lo anterior se propone

como actividad principal el permitir exhibiciones de pinturas o dibujos, de igual manera se propone apoyar grupos musicales y de baile que se encuentren en la comunidad local, y admitir la presentaciones de los mismos en los actividades culturales que se realizan en el Centro Recreativo.

- f) *Cuando utilice manifestaciones artísticas nacionales en la decoración, estas deben ser utilizadas de manera responsable;*

En las exposiciones de dibujo y/o pintura que se tengan en las instalaciones de Centro Recreativo, se publicara el nombre del autor, se deberá mantener en óptimas condiciones y velar por el cuidado y buen uso de las mismas.

- g) *Informar a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local y adelantar acciones para la conservación, e*

Se realizó una cartilla de atractivos turísticos de la ciudad, donde se dividen los atractivos en patrimonio cultural y natural, dicha cartilla será entregada a los visitantes que soliciten información sobre el patrimonio con el que cuenta la región, la cartilla será impresa en papel reciclado o ecológico para minimizar el impacto por la generación de residuos.

- h) *Identificar y apoyar las organizaciones o entidades que trabajen y contribuyan con la preservación y conservación del patrimonio cultural.*

En el área de influencia directa del parque no se han realizado procesos enfocados a la preservación del patrimonio cultural, sin embargo se realiza una identificación de una organización que ha desarrollado procesos de identificación y conservación del Patrimonio Cultural en la ciudad de Pereira.

La Fundación Ambiental Wadra es “una organización no gubernamental creada en el año 2007 con el objetivo de acompañar y desarrollar procesos de investigación y gestión ambiental, desde los saberes locales y conocimientos interdisciplinarios, que contribuyan tanto a la comprensión de las relaciones socioculturales y ecológicas como al manejo de las problemáticas territoriales, con organizaciones sociales y comunitarias, instituciones académicas y gubernamentales y el sector privado.”

Por tanto Se recomienda participar y apoyar las actividades que realice la Fundación Ambiental Wandra, en las cuales esté involucrada la comunidad aledaña al parque y/o las actividades que realice esta fundación en el municipio de Pereira.

3.4.2 Apoyo a las comunidades

El establecimiento gastronómico o el bar deben:

- a) *Apoyar el desarrollo de las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que promueven el uso sostenible de las materias primas utilizadas para su producción y que resalten las características propias de la zona, y*

En el Centro Recreativo deberá disponer de una zona para exponer artesanías y dulces típicos

fabricados por personas de la comunidad aledaña, el uso de dicha zona no tendrá ningún costo para los artesanos; estos productos estarán disponibles para la venta al público, y se deberá llegar a un acuerdo entre los artesanos y las directivas del Centro Recreativo, para determinar los días de venta y quien será el encargado del manejo de la misma.

- b) *Apoyar el desarrollo de actividades folclóricas y artísticas, así como la preservación de las tradiciones, del vestuario y de las costumbres de las comunidades anfitrionas.*

Se apoyará las presentaciones artísticas de los grupos regionales y nacionales, como ya se mencionó anteriormente en el requisito 3.4.1 – e), para dichas presentaciones el Centro Recreativo deberá realizar todas las disposiciones logísticas; dicho apoyo con el fin de conservar, cuidar, divulgar y respetar las tradiciones y costumbres de la comunidad.

3.4.3 Principios de sostenibilidad

El establecimiento gastronómico o el bar deben establecer y practicar principios que manifiesten su compromiso con la sostenibilidad, y divulgarlos a los clientes y empleados.

El programa de sostenibilidad que se desarrolló, se divulgará mediante la plataforma institucional para que sea conocido por parte de los empleados, a los proveedores se les enviará por correo electrónico, y se presenta un resumen del mismo en las cartillas de atractivos turísticos de la ciudad, las cuales serán entregadas a los visitantes del Centro Recreativo. De esta manera se divulgará el programa de sostenibilidad a los proveedores, clientes y empleados.

3.4.4 Manejo de impactos socioculturales

El establecimiento gastronómico o el bar deben minimizar aquellos impactos socioculturales negativos y optimizar aquellos positivos que sus distintas actividades estén generando.

Con el fin de identificar los impactos negativos culturales y ambientales se desarrolló la matriz de identificación y valoración de aspectos e impactos, para generar acciones de mejora que permitan disminuirlos, las acciones propuestas se pueden revisar en el programa de sostenibilidad y/o en los demás programas; con ello se debe lograr la disminución de los impactos negativos y perfeccionar las acciones y/o impactos positivos que se generan, lo anterior se lograra si se cumple con lo ya nombrado en los requisitos Socio-culturales.

3.5 REQUISITOS ECONÓMICOS

3.5.1 Contratación y generación de empleo

El establecimiento gastronómico o el bar:

- a) *Debe contratar preferiblemente personas naturales o jurídicas de los destinos en los cuales está ubicado, en condiciones ajustadas a la ley vigente y de acuerdo con la disponibilidad del mercado, y*

Según la información recolectada con todos los colaboradores del restaurante, se identifica que menos del 10% del personal tiene como lugar de residencia la comunidad aledaña (Galicia). Dicha

información se puede verificar en la siguiente matriz.

Tabla 32 Base de datos del personal del restaurante

Sexo	Tipo Contrato	Salario	Dirección	Cargo
F	Fijo	\$ 684.200,00	Fuera del área de influencia	Supernumeraria
F	Fijo	\$ 740.000,00	Fuera del área de influencia	Aux Inventarios
F	Fijo	\$ 684.000,00	Fuera del área de influencia	Supernumeraria
F	Fijo	\$ 640.000,00	Fuera del área de influencia	Supernumeraria
F	Fijo	\$ 684.200,00	Fuera del área de influencia	Supernumeraria
F	Fijo	\$ 640.000,00	Dentro del área de influencia	Supernumeraria
F	Fijo	\$ 680.000,00	Dentro del área de influencia	Supernumeraria
F	Fijo	\$ 684.000,00	Fuera del área de influencia	Supernumeraria
F	Adicional	\$2.400 X Hora Semana O \$3.900 Hora Domingos Y Festivos	Fuera del área de influencia	Adicional Supernumeraria
F	Adicional	\$2.400 X Hora Semana O \$3.900 Hora Domingos Y Festivos	Fuera del área de influencia	Adicional Supernumeraria
F	Fijo	\$ 680.000,00	Fuera del área de influencia	Supernumeraria
F	Fijo	\$ 680.000,00	Fuera del área de influencia	Supernumeraria
F	Fijo	\$ 640.000,00	Fuera del área de influencia	Supernumeraria
F	Fijo	\$ 680.000,00	Fuera del área de influencia	Supernumeraria
M	Fijo	\$ 660.000,00	Fuera del área de influencia	Aux Servicios
F	Fijo	\$ 640.000,00	Fuera del área de influencia	Supernumeraria
F	Adicional	\$2.400 X Hora Semana O \$3.900 Hora Domingos Y Festivos	Fuera del área de influencia	Adicional Supernumeraria
F	Adicional	\$2.400 X Hora Semana O \$3.900 Hora Domingos Y Festivos	Fuera del área de influencia	Adicional Supernumeraria
F	Adicional	\$2.400 X Hora Semana O \$3.900 Hora Domingos Y Festivos	Fuera del área de influencia	Adicional Supernumeraria
F	Adicional	\$2.400 X Hora Semana O \$3.900 Hora Domingos Y Festivos	Fuera del área de influencia	Adicional Supernumeraria
F	Adicional	\$2.400 X Hora Semana O \$3.900 Hora Domingos Y Festivos	Fuera del área de influencia	Adicional

M	Adicional	\$2.400 X Hora Semana O \$3.900 Hora Domingos Y Festivos	Fuera del área de influencia	Adicional Supernumerario
M	Fijo	\$ 640.000,00	Fuera del área de influencia	Aux Bodega
F	Fijo	\$ 640.000,00	Fuera del área de influencia	Supernumeraria
F	Fijo	\$ 640.000,00	Fuera del área de influencia	Supernumeraria
F	Fijo	\$ 640.000,00	Fuera del área de influencia	Supernumeraria
F	Fijo	\$ 1.800.000,00	Fuera del área de influencia	Chef
F	Fijo	\$ 1.073.000,00	Fuera del área de influencia	Aux Chef
F	Fijo	\$ 1.258.900,00	Fuera del área de influencia	Analista Inventarios
F	Fijo	\$ 1.258.900,00	Fuera del área de influencia	Analista Compras
M	Fijo	\$ 640.000,00	Fuera del área de influencia	Supernumerario
M	Fijo	\$ 660.000,00	Fuera del área de influencia	Aux Servicios

Fuente: Comfamiliar Risaralda

b) No debe ejercer discriminación salarial por ningún motivo.

El reglamento interno de trabajo, en el Capítulo XIX: Del acoso laboral, definición, prevención, corrección y sanción; en el artículo 81, inciso tercero, referencia la discriminación laboral como todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.

Los artículos 88° y 89° establecen los mecanismos y las actividades de prevención y corrección del acoso laboral en la institución, por medio del Comité de convivencia laboral donde participan trabajadores de la empresa por voluntad propia.

3.5.2 Capacitación de las comunidades locales

El establecimiento gastronómico o el bar deben apoyar el desarrollo de programas de capacitación dirigidos a las personas de los destinos donde se ubican.

Como ya se nombró anteriormente en el numeral 3.2.5 b), la comunidad podrá asistir a las capacitaciones estipuladas en el programa de capacitación si tener que cubrir costo alguno, no solo recibirán la capacitación si no también el certificado de cada una de ellas.

3.5.3 Beneficios indirectos

El establecimiento gastronómico o el bar deben demostrar y promover una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales.

Ratificando el compromiso que deberá adquirir el establecimiento gastronómico con la comunidad aledaña, se prestarán las instalaciones del restaurante en caso de ser pertinente, para que las organizaciones comunales y/o empresas locales realicen reuniones que tengan algún vínculo con el establecimiento o bien, con el Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia.

3.5.4 Satisfacción del cliente

El establecimiento gastronómico o el bar deben medir y registrar el grado de satisfacción de los clientes en relación con su actividad y aplicar medidas de acuerdo con los resultados obtenidos, en búsqueda de mejorar la satisfacción de los mismos.

La Caja de Compensación Familiar Comfamiliar Risaralda cuenta con el proceso de defensoría del usuario el cual tiene como objetivo “Consolidar la información de la percepción de los usuarios, producto de la prestación de nuestros servicios, a través de los mecanismos disponibles, retroalimentando los actores involucrados en el proceso.” El alcance del mismo Comprende todas las actividades desde la recepción de la información que suministra el cliente, hasta el seguimiento del envío y satisfacción de la respuesta, se realiza una medición unificada para conocer periódicamente el grado de satisfacción de los usuarios externos, con el fin de informar los resultados a los responsables de proceso y directivos para ser gestionados a través de una mejora continua.

Los medios por los cuales se recopila la información relacionada con las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; se realiza con formatos de correos electrónicos, atención telefónica, redes sociales, personalmente con cualquier colaborador y en físico; Para la recolección de la información en físico se tienen instalados buses de sugerencia en distintos lugares del Centro Recreativo.

Lo anterior se puede verificar en la plataforma institucional, en los procedimientos “La Voz del Cliente” 0-PR-007 y en “Medición de la satisfacción de los usuarios” 1-PR-088.

3.6 OTROS REQUISITOS COMPLEMENTARIOS

3.6.1 Seguridad

El establecimiento gastronómico o el bar deben garantizar la seguridad de los clientes y empleados en su establecimiento y servicios complementarios.

El servicio de seguridad es suplido por un tercero, el cual es la empresa COOTRAVIR, lo anterior para todos los aspectos de la seguridad pública de los visitantes; por otro lado, todo lo que tiene que

ver con sistemas de evacuación, primeros auxilios y migradas de emergencias está a cargo del proceso de Seguridad y Salud en el trabajo, lo anterior se puede visualizar en ISOLUCION con el código 1-PR-032, el cual tiene como objetivo “Servir de soporte logístico para el plan de emergencias y el desarrollo del Sistema de Seguridad y Salud con el propósito de minimizar los impactos que puedan presentarse como consecuencia de incendios o cualquier otro tipo de emergencia relacionado con la institución”. De igual manera se cuenta con un plan de emergencia y contingencia Comfamiliar Risaralda, el anterior tiene como objetivo “Implementar un plan que permita a las personas que laboran y a quienes utilizan los servicios de los edificios de las diferentes sedes de Comfamiliar Risaralda identificar las amenazas, conocer y aplicar los procedimientos para actuar correctamente en situaciones de emergencias”.

Actualmente se encuentran desarrollando los Mapa de riesgo de toda la organización, por lo tanto próximamente existirá un mapa de riesgo del edificio donde está la planta física del restaurante Zazonao, el cual contara con la debida ruta de evacuación del mismo. Dicho mapa deberá ser socializado y publicado para que todos los trabajadores y visitantes tengan conocimiento de esté.

3.6.2 Planta física, mobiliario y dotación

El establecimiento gastronómico o el bar deben diseñar e implementar un programa de mantenimiento preventivo a su planta física, mobiliario y dotación (menaje).

El restaurante Zazonao cuenta con el Plan de Mantenimiento Preventivo Restaurantes CRV, el cual tiene como objetivo “atender las exigencias normativas en cuanto a las instalaciones. Por lo tanto, el cumplimiento de este es fundamental para el buen funcionamiento del restaurante y el desarrollo de óptimo de sus actividades”, dicho plan se puede visualizar a continuación:

Tabla 33 Plan de mantenimiento preventivo CRV

	PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO RESTAURANTES CRV												Código	
													Versión	
													Vigente a partir	
AÑO: 2015														
ACTIVIDAD	MES												OBSERVACIONES	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
INFRAESTRUCTURA														
Muros interiores y exteriores														1. Diligenciar el formato 1-FT-222 con el fin de dejar evidencia de las acciones realizadas 2. El objetivo de este plan es atender las exigencias normativas en cuanto a las instalaciones. Por lo tanto, el cumplimiento de este es fundamental para el buen funcionamiento del
Extractores														
Techos														
Pisos														
Puertas, ventanas y otras aberturas														
Lavaplatos														
Mediacañas														

Revisión de canales											restaurante y el desarrollo de óptimo de sus actividades
Revisión hidrosanitaria											
Revisión instalaciones eléctricas											
EQUIPOS DE TRABAJO											1. De acuerdo al equipo, se informará al proveedor para que realice el mantenimiento preventivo con base al cronograma
Cavas											
Refrigeradores y Congeladores											
Báscula											
Balanzas digital											
Mesones de trabajo											2. En cualquiera de los casos, se deben mantener registros del mantenimiento preventivo realizado
Freidores											
Cafeteras											
Dispensadoras de café											
Tostadoras											
Sanducheras											
Microondas											
Procesador de alimentos											
Licadoras											
Licadora industrial											
Estufas											
Jugueras											
Estanterías y gabinetes											
Sostenedor											
Carro de perros											
Horno para pizzas											
Hieleras											
Crispetera											
Baño maria											
Pelador de papas											
Horno inteligente											
Horno asador											
Exprimidores											
Barras de servicio											
Campanas extractoras											
UTENSILIOS/MENAJE											Esta revisión requiere visualizar el estado de los utensilios y/o menaje, y la cantidad de los mismos con el fin de evitar situaciones que pongan en riesgo la prestación del servicio
Platos (sopero, pando, base)											
Pocillos y vasos											
Cubierta											
Ollas, sartenes, caserolas, escurridores de grasa)											
Recipientes plásticos para almacenamiento											
Espumaderas, cucharones, pinzas,											

porcionadores								
Cuchillos, tablas								
Samovares								

Fuente: Comfamiliar Risaralda

3.6.3 Accesibilidad

El establecimiento gastronómico o el bar deben ser accesibles, deben contar con accesos y servicios adecuados para discapacitados

Actualmente el restaurante Zasonao no cuenta con un diseño adecuado para el ingreso de personas en condición de discapacidad; por tanto se recomienda realizar una evaluación frente a la posibilidad de construir dichos accesos, que deberán de estar ejecutados para el 31 de diciembre del 2018. Y de tal manera darle cumplimiento a todos los requisitos de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 004.

6.3.2 Socialización de la documentación elaborada

El proceso de socialización se realizó con todos los integrantes del proceso de mejoramiento continuo, quienes fueron los encargados de aprobar el Manual de sostenibilidad, así mismo el proceso y la documentación se socializó con el coordinador de restaurantes, quien a su vez fue el encargado de socializar con el personal del restaurante.

Dicha presentación se realizó con el apoyo de una tabla resumen, y el manual de sostenibilidad, generando de esta manera el diagnóstico del estado de la organización después de la práctica laboral.

Diagnóstico del estado final de Comfamiliar Risaralda frente a los requisitos de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS 004

A continuación se puede visualizar la tabla resumen donde se refleja el cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma, por medio de los documentos existentes y generados y una serie de actividades propuestas para implementar en la organización y así obedecer al 100% la NTS-TS 004.

Tabla 34 Diagnostico final de Comfamiliar Risaralda

TITULO	CODIGO	DEBE	CUMPLE	DOC. RELACIONADO/ GENERADO	ACT. RECOMENDADA	RESPONSABLE
Requisitos de sostenibilidad (Requisitos legales)	3.1 (a)	Cumplir con la legislación vigente en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos, laborales y demás que le sean aplicables.	X	Matriz de requisitos legales	Actualizar el plan de calidad	Jurídica
	3.1 (b)	Hacer seguimiento de esta legislación.	X	Asesoría y control de documentos	El secretario general se encarga de identificar los	Jurídica

				legales y reglamentarios1-PR-070	requisitos, estudiar los documentos, conocer el proceso que afecta, diligenciar matriz de modificación de requisitos, y autorizar el uso de los requisitos	
Sistema de gestión para la sostenibilidad(programa de sostenibilidad)	3.2.1 (a)	Definir y documentar un programa de sostenibilidad, de acuerdo con os aspectos ambientales, socioculturales y económicos generados por sus actividades, productos o servicios.	X	Programa de sostenibilidad	El programa se debe cumplir en el periodo de noviembre de 2015 a noviembre de 2017	Coordinador de restaurante
	3.2.1 (b)	Establecer objetivos y metas alcanzables y cuantificables, los cuales debe de ser revisados periódicamente.	X			
	3.2.1 (c)	Tener el programa de sostenibilidad disponible al público.	X			
	3.2.1 (d)	Identificar cuáles de sus productos y servicios pueden tener un impacto significativo sobre la sostenibilidad y realizar una evaluación que permita determinar las prioridades de actuación.	X	Identificación de impactos y riesgos 1-PR-087 / Matriz de identificación y valoración de aspectos e impactos ambientales		
	3.2.1 (e)	Establecer acciones de gestión específicas que promuevan beneficios y minimicen impactos ambientales, socioculturales, económicos negativos. Estas acciones deben incluir y ser consistentes con los objetivos y metas definidos a partir del programa de sostenibilidad.	X	Programa de sostenibilidad		
	3.2.1 (f)	Definir en las acciones de gestión para la sostenibilidad, como mínimo, los responsables, los recursos, las actividades, plazos e indicadores para su logro y seguimiento.	X			
Monitoreo y seguimiento	3.2.2	Establecer, implementar y mantener procedimientos documentados para realizar el monitoreo y el seguimiento del programa.	X	Realización de visitas de control y seguimiento1-PR-065	El monitoreo se realizará una vez cada 3 meses en el centro de producción y; semestralmente se reunirá un grupo de trabajo para revisar los resultados obtenidos y realizar las respectivas correcciones	Coordinador de restaurantes
compras	3.2.3 (a)	Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de su servicio y	X	1-CR-006 / 0-PR-001 / Matriz de	Aplicar los criterios de compras verdes	Compras y suministros

		definir cuáles de ellos tienen un mayor impacto sobre la sostenibilidad, para establecer criterios de compras que incluyan consideraciones ambientales, socioculturales y económicas de acuerdo con la disponibilidad de mercado.		identificación y criterios de compra		
	3.2.3 (b)	Informar a los proveedores sobre su programa de gestión para la sostenibilidad.	X	Política de sostenibilidad	Enviar junto con la solicitud de compra	
Autoridad y responsabilidad	3.2.4 (a)	La máxima autoridad del establecimiento debe asegurar la implementación y mantenimiento de sistemas de gestión para la sostenibilidad.	X	Programa de sostenibilidad	Cada 3 meses se debe verificar el cumplimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad	Coordinador de restaurantes
	3.2.4 (b)	Definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta norma.	X	Matriz de autoridad y responsabilidad	Seguimiento a los responsables del cumplimiento de la norma	Jefe de cada proceso involucrado con la NTS-TS 004
Información y capacitación	3.2.5 (a)	Informar sobre sus programas de sostenibilidad a las empresas o personas naturales con los cuales tenga relación comercial.	X	Matriz de capacitación	La comunidad podrá asistir a las capacitaciones y obtener el debido certificado	Administrador parque recreacional
	3.2.5 (b)	Contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados y demás personal vinculado, que permita el cumplimiento de esta norma y mejoramiento de sus competencias. Debe mantener registro de las actividades de capacitación que realice.	X			
	3.2.5 (c)	Garantizar que el programa de sostenibilidad sea comunicado, entendido y aplicado por los empleados y demás persona vinculada al establecimiento gastronómico o bar.	X	Formato divulgación de política y programas de sostenibilidad	La propagación del formato será virtual, solo en casos absolutamente necesario será de forma física	
	3.2.5 (d)	Informar a sus clientes, empleados, proveedores y la comunidad sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económicos responsables que tiene en el destino donde dicho establecimiento se ubica.	X	Comportamientos del desarrollo sostenible de Comfamiliar Risaralda	La propagación del formato será virtual, solo en casos absolutamente necesario será de forma física	
	3.2.5 (e)	Diseñar o utilizar la publicidad de los productos y servicios que ofrece, de tal manera que no impacte	X			

		negativamente el patrimonio natural y cultural.				
Documentación	3.2.6 (a)	La documentación que debe tener el establecimiento gastronómico o el bar para el cumplimiento de esta norma incluye declaraciones documentadas de los objetivos, metas y el programa de sostenibilidad	X	Elaboración y Control de Documentos 1-PR-060 / Asesoría y control de documentos legales y reglamentarios 1-PR-070	Para darle cumplimiento al requisito se realizó la documentación de toda la norma	Control de documentos
	3.2.6 (b)	los procedimientos documentados requeridos en esta norma (3.2.1, 3.2.3, 3.2.5, 3.2.7 y 3.3.1) y otros que la organización establezca en lo relacionado con la sostenibilidad	X			
	3.2.6 (c)	los registros requeridos por esta norma (3.2.5, 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3 y 3.3.4)	X			
	3.2.6 (d)	Los documentos deben ser revisados periódicamente y deben ser actualizados cuando sea necesario.	X			
Mejora continua	3.2.7	El establecimiento gastronómico o el bar deben plantear y ejecutar continuamente acciones y estrategias encaminadas al mantenimiento y mejoramiento de su gestión en el ámbito de la sostenibilidad.	X	Acciones correctivas, preventivas y de mejora. 1-PR-061	Mediante el nombrado proceso se acompañara las acciones correctivas de los manuales y programas de sostenibilidad	Mejoramiento continuo
Requisitos ambientales (uso eficiente y ahorro del agua)	3.3.1 (a)	Contar con un programa de ahorro y uso eficiente del agua que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.	X	Programa de ahorro y uso eficiente del agua	Se recomiendan actividades que minimicen el consumo de agua y que deberán ser ejecutadas en los plazos estimados	Coordinador de restaurante
	3.3.1 (b)	Registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente.	X	consumo de agua del restaurante	Se llevara a cabo mediante prorrateo	
	3.3.1 (c)	Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo periódicamente, para todos los equipos y redes de agua.	X	Mantenimiento Preventivo 1-PR-080 /Control mantenimiento preventivo de redes de agua	Se realizará el mantenimiento preventivo cada dos años	Desarrollo físico
	3.3.1 (d)	Contar con la información y las facilidades necesarias para promover que los	X	Se desarrollaran campañas de cuidado y uso eficiente del agua dentro del parque		Innovación

		empleados y clientes ahorren y hagan uso eficiente del agua en el establecimiento.				
	3.3.1 (e)	Utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos, de acuerdo con la legislación vigente.	X	Se utiliza agua de porrón para los alimentos que no llevan ningún tipo de cocción		Coordinador de restaurantes/ ingeniero de alimentos
Uso eficiente y ahorro de energía	3.3.2 (a)	Contar con un programa de ahorro y uso eficiente de energía, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo (un año), mediano plazo (tres años), y a largo plazo (más de tres años). El programa debe incluir los responsables, recursos, actividades e indicadores para su logro y seguimiento.	X	Programa de ahorro y uso eficiente de la energía	Se recomiendan actividades que minimicen el consumo de energía y que deberán ser ejecutadas en los plazos estimados	Coordinador de restaurantes
	3.3.2 (b)	Registrar y monitorear el consumo de energía periódicamente.	X	Consumo de energía del restaurante	Se llevara a cabo mediante prorrateo	
	3.3.2 (c)	Desarrollar actividades permanentes de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones. Estos deben inspeccionarse periódicamente por personal competente.	X	Mantenimiento Preventivo 1-PR-080 /Control mantenimiento preventivo de redes de equipos e instalaciones	Se realizara el mantenimiento preventivo dos veces por año	Desarrollo físico
	3.3.2 (d)	Contar con la información y facilidades necesarias para promover que los empleados y clientes ahorren y hagan uso eficiente de la energía en el establecimiento.	X	Se desarrollaran campañas de ahorro y uso eficiente de la energía dentro del parque		Innovación
	3.3.2 (e)	Propender y estimular el uso y aprovechamiento de fuentes renovables de energía.	X	Comfamiliar Risaralda tiene como propuesta a largo tiempo la instalación de lámparas fotovoltaicas		Administrador parque recreacional
Uso y manipulación de productos	3.3.3 (a)	Llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados.	X	Matriz de consumo de insumos químicos / Formato de consumo anual	Para el uso adecuado de cada uno de los productos de limpieza y desinfección	Chef
	3.3.3 (b)	Definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos.	X	Programa de minimización y manejo de productos químicos.	Se recomiendan actividades que minimicen el consumo de energía y que deberán ser ejecutadas en los plazos estimados	Coordinador de restaurantes
	3.3.3 (c)	Emplear productos de limpieza que tengan tensioactivos biodegradables o que cumplan con la NTC 5131 u otros criterios ambientales equivalentes.	X	Utilizar la línea ecológica de ESPARCOL		Compras y suministros

	3.3.3 (d)	Emplear en los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizados por ley.	X	Los productos utilizados están autorizados por la ley		Desarrollo físico
	3.3.3 (e)	Emplear para el servicio de mantenimiento de sistemas, equipos de refrigeración y aire acondicionado, personal certificado como competente en esa labor.	X	Capacitar y certificar al personal a cargo de realizar el mantenimiento de equipos		Desarrollo físico
	3.3.3 (f)	Promover el uso de papel con un porcentaje de contenido de material reciclado de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	X	El restaurante deberá implementar las 3R (reciclar, reutilizar y reducir)		Coordinador de restaurantes
	3.3.3 (g)	Minimizar el consumo de papel en todas las áreas del establecimiento.	X	Se evitara el uso de papel impreso, tratando de mantener la mayor cantidad posible de archivos en forma digital		Coordinador de restaurantes
	3.3.3 (i)	Mantener copias actualizadas de las hojas de seguridad de cada uno de los productos químicos empleados, en las cuales debe estar indicada al menos la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> • composición del producto. • instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia. La información de las hojas de seguridad debe ser divulgada y estar disponible para consulta del personal relacionado con el manejo de estos productos.	X	Plan de limpieza y desinfección / Hojas de seguridad	Se cuenta con un matriz donde se establece el uso y la cantidad apropiada de cada producto	Coordinador de restaurantes
Manejo de residuos	3.3.4 (a)	Registrar la cantidad mensual y tipo de residuos que genera.	X	Formato para registro diario de residuos no peligrosos	Se realizara el pesaje tres veces por día, separando los residuos en ordinarios, orgánicos y reciclables	Coordinador de restaurantes
	3.3.4 (b)	Minimizar, reutilizar, separar, reciclar y disponer adecuadamente de los mismos.	X	Programa de sostenibilidad/ manejo y control de residuos	Los residuos orgánicos producidos por el restaurante tendrán como disposición final las camas de compostaje de la granja	Coordinador de restaurante
	3.3.4 (c)	Establecer el manejo de residuos peligrosos, dentro de los cuales debe considerar:	X	Plan de manejo de residuos 1-OD-040	Se debe modificar, para incluir los residuos peligrosos generados en el restaurante	Gestión ambiental

		<ul style="list-style-type: none"> • aceites y grasas de cocinas • aceites de mantenimiento de maquinaria • baterías, tóner • pinturas, disolventes y sus recipientes • filtros de sistemas de ventilación • agentes refrigerantes de los aires acondicionados y de los sistemas de protección contra incendios • productos químicos, y otros considerados en la legislación vigente. 				
Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual	3.3.5 (a)	Identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de su actividad y establecer, implementar y mantener un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.	X	Programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica visual y auditiva	Se recomiendan actividades que controlen la contaminación atmosférica, auditiva y visual que deberán ser ejecutadas en los plazos estimados	Gestión ambiental
	3.3.5 (b)	Ofrecer zonas debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados.	X	Dentro del Centro Recreativo existe la señalización sobre las zonas libres de humo		Administrador parque recreacional
Participación en programas ambientales	3.3.6	El establecimiento gastronómico o el bar deben desarrollar continuamente o participar en programas de mejora ambiental en las zonas aledañas.	X	Plan de manejo ambiental quebrada la morenita 1-OD-079 / Cronograma de jornadas de limpieza y cuidado a zonas naturales	Activar el plan de manejo de la quebrada la morenita	Gestión ambiental
Requisitos socio-culturales (patrimonio cultural)	3.4.1 (a)	Contar con información acerca de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural y natural de la región y promover que sus clientes las visiten.	X	Programa socio-cultural	Se recomiendan actividades que cuiden y promuevan el patrimonio cultural y que deberán ser ejecutadas en los plazos estimados	Coordinadora de restaurantes
	3.4.1 (b)	Promover el consumo de bebidas nacionales y regionales.	X			
	3.4.1 (c)	Promover en sus empleados y clientes comportamientos responsables con la comunidad local y con la	X	Programa de capacitación	se brindarán capacitaciones directamente vinculadas con la conservación y buen uso del patrimonio cultural	

		conservación y buen uso del patrimonio cultural.				
	3.4.1 (d)	Participar o brindar apoyo en actividades de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico.	X	participará activamente en las actividades de cuidado y embellecimiento que se llevan a cabo en el Salado de Consotá		Administrador parque recreacional
	3.4.1 (e)	Apoyar manifestaciones artísticas locales, regionales o nacionales.	X	Programa socio-cultural	Se recomiendan actividades que cuiden y promuevan el patrimonio cultural y que deberán ser ejecutadas en los plazos estimados	Coordinador de restaurantes
	3.4.1 (f)	Cuando utilice manifestaciones artísticas nacionales en la decoración, estas deben ser utilizadas de manera responsable.	X			
	3.4.1 (g)	Informar a los clientes sobre el valor patrimonial arquitectónico de la edificación o del sector dentro del cual se encuentra el establecimiento cuando esté ubicado en un bien inmueble declarado como patrimonio nacional o local y adelantar acciones para la conservación.	X	Cartilla atractivos turísticos	Se realizó una cartilla de atractivos turísticos del departamento, donde se dividen los atractivos en patrimonio cultural y natural, dicha cartilla será entregada a los visitantes que soliciten información sobre el patrimonio con el que cuenta la región	Administrador parque recreacional
	3.4.1 (h)	Identificar y apoyar las organizaciones o entidades que trabajen y contribuyan con la preservación y conservación del patrimonio cultural.	X	Se recomienda participar y apoyar las actividades que realice la Fundación Ambiental Wandra, en las cuales esté involucrada la comunidad.		
Apoyo a las comunidades	3.4.2 (a)	Apoyar el desarrollo de las comunidades u organizaciones que elaboran productos o prestan servicios, que promueven el uso sostenible de las materias primas utilizadas para su producción y que resalten las características propias de la zona.	X	Centro Recreativo deberá disponer de una zona para exponer artesanías y dulces típicos fabricados por personas de la comunidad aledaña		Administrador parque recreacional
	3.4.2 (b)	Apoyar el desarrollo de actividades folclóricas y artísticas, así como la preservación de las tradiciones, del vestuario y de las costumbres de las comunidades anfitrionas.	X	Se apoyara las presentaciones artísticas de los grupos regionales y nacionales, como ya se mencionó anteriormente en el requisito 3.4.1 – e)		
Principios de sostenibilidad	3.4.3	El establecimiento gastronómico o el bar deben establecer y practicar principios que manifiesten su compromiso con la sostenibilidad, y divulgarlos a los clientes y empleados.	X	El programa de sostenibilidad que se desarrolló, se divulgara mediante la plataforma institucional para que sea conocido por parte de los empleados, a los proveedores se les hará llegar por correo electrónico, y se presenta un resumen del mismo en las cartillas de atractivos turísticos de la ciudad		Administrador parque recreacional
Manejo de impactos socio-	3.4.4	El establecimiento gastronómico o el bar deben minimizar aquellos impactos	X	Con el fin de identificar los impactos negativos culturales y ambientales se desarrolló la matriz de identificación y valoración de aspectos e impactos,		

culturales		socioculturales negativos y optimizar aquellos positivos que sus distintas actividades estén generando.		para generar acciones de mejora que permitan disminuirlos		
Requisitos económicos (contratación y generación de empleo)	3.5.1(a)	Debe contratar preferiblemente personas naturales o jurídicas de los destinos en los cuales está ubicado, en condiciones ajustadas a la ley vigente y de acuerdo con la disponibilidad del mercado.	X	Reglamento interno de trabajo		
	3.5.1 (b)	No debe ejercer discriminación salarial por ningún motivo.	X		Darle total cumplimiento al reglamento interno de trabajo	Gestión humana
Capacitación de las comunidades locales	3.5.2	El establecimiento gastronómico o el bar deben apoyar el desarrollo de programas de capacitación dirigidos a las personas de los destinos donde se ubican.	X	Programa de capacitación	la comunidad podrá asistir a las capacitaciones estipuladas en el programa de capacitación si tener que cubrir costo alguno	Administrador parque recreacional
Beneficios indirectos	3.5.3	El establecimiento gastronómico o el bar deben demostrar y promover una participación activa en las diferentes actividades sociales, recreativas o benéficas convocadas por organizaciones comunales o empresas locales.	X	se prestaran las instalaciones del restaurante en caso de ser pertinente, para que las organizaciones comunales y/o empresas locales realicen reuniones que tengan algún vínculo con el establecimiento o bien, con el Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia		
Satisfacción del cliente	3.5.4	El establecimiento gastronómico o el bar deben medir y registrar el grado de satisfacción de los clientes en relación con su actividad y aplicar medidas de acuerdo con los resultados obtenidos, en búsqueda de mejorar la satisfacción de los mismos.	X	La Voz del Cliente 0-PR-007/ Medición de la satisfacción de los usuarios 1-PR-088	Familiar Comfamiliar Risaralda cuenta con el proceso de defensoría del usuario el cual tiene como objetivo "Consolidar la información de la percepción de los usuarios, producto de la prestación de nuestros servicios, a través de los mecanismos disponibles, retroalimentando los actores involucrados en el proceso."	Defensoría del usuario
Otros requisitos complementarios (seguridad)	3.6.1	El establecimiento gastronómico o el bar deben garantizar la seguridad de los clientes y empleados en su establecimiento y servicios complementarios.	X	Brigadas de Emergencias y Primeros Auxilios 1-PR-032	Actualmente se encuentran desarrollando los Mapa de riesgo de toda la organización, por lo tanto próximamente existirá un mapa de riesgo del edificio donde está la planta física del restaurante Zazonao, el cual contara con la debida ruta de evacuación del mismo	Gestión ambiental y Seguridad y salud en el trabajo / COTRAVIR
Plata física, mobiliario y dotación	3.6.2	El establecimiento gastronómico o el bar deben diseñar e implementar un programa de mantenimiento preventivo a su planta física,	X	Plan de Mantenimiento Preventivo Restaurantes CRV	cual tiene como objetivo "atender las exigencias normativas en cuanto a las instalaciones	Coordinador de restaurantes

		mobiliario y dotación (menaje).			
Accesibilidad	3.6.3	El establecimiento gastronómico o el bar deben ser accesibles, deben contar con accesos y servicios adecuados para discapacitados	X	Actualmente el restaurante Zazonao no cuenta con un diseño adecuado para el ingreso de personas en condición de discapacidad; por tanto se recomienda realizar una evaluación frente a la posibilidad de construir dichos accesos, que deberán de estar ejecutados para el 31 de diciembre del 2018	Administrador parque recreacional

Fuente: el autor y Juliana Caicedo López⁴

⁴ La anterior estructura se desarrolló en colectivo con Juliana Caicedo López, en el proceso de la documentación de las NTS-TS 004 y 005 en Comfamiliar Risaralda.

CAPÍTULO 3: Algunos aportes desde el Tecnólogo en Turismo Sostenible a la Documentación de la NTS-TS 04

7. Conclusiones

En síntesis, se identifica que en el diagnóstico inicial Comfamiliar Risaralda contaba con menos del 15% de los requisitos de la Norma Técnica Sectorial NTS-TS004 aplicable al restaurante Zasonao del Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia, lo anterior fue el punto de partida para el diagnóstico tanto de la empresa como del servicio de alimentación que se brinda, a partir de esto se diseñó un manual para la sostenibilidad el cual incluye las diferentes acciones propuestas para la implementación y el cumplimiento del 100% de la norma.

Comfamiliar Risaralda no está en la obligación de adquirir el certificado de sostenibilidad turística, sin embargo, si debe implementar un sistema de gestión para la sostenibilidad, en el cual se evidenciarán las buenas prácticas socio-culturales, ambientales y económicas que se reflejan en la prestación del servicio; y, en caso tal en que opten por obtener tal certificado, la empresa tendrá ya implementado todo el sistema requerido.

Los documentos realizados durante todo el proceso, se realizaron con el fin de darle cumplimiento y soporte a los diferentes requisitos tanto generales como específicos que plantea la norma. Algunos de ellos están ya establecidos en la institución y por lo tanto, lo que se hizo fue adaptarlos a los procesos de sostenibilidad requeridos por la norma.

El paso a seguir para Comfamiliar Risaralda, consiste en la implementación del Sistema de Gestión para la Sostenibilidad, iniciando en primera medida con las acciones establecidas para el corto plazo (menos de un año); son aquellas que no requieren mayor inversión técnica o económica para su realización. Para dicha implementación Comfamiliar Risaralda ya contara con los siguientes documentos establecidos en la plataforma institucional.

Así mismo se puede concluir que:

- La realización de alianzas estratégicas como lo fue el convenio Comfamiliar Risaralda - Universidad Tecnológica de Pereira y el Nodo de Producción más Limpia, generaron beneficios a los integrantes del convenio, lo cual generó que Comfamiliar Risaralda no tuviera que incurrir en grandes inversiones para la documentación de la norma, y la Universidad Tecnológica brindó la posibilidad de práctica empresarial generando con esto el crecimiento laboral y de conocimiento de los estudiantes. Tales alianzas promueven la relación empresa-academia.

- Comfamiliar Risaralda cuenta con una plataforma institucional ISOLUCION la cual facilita la interacción del NTS-TS 004 con el Sistema de Gestión de Calidad, por tanto no se tendrán que realizar inversiones significativas para la articulación e implementación de la norma.
- Comfamiliar Risaralda cuenta procesos de comunicación interna y externa, principalmente tiene como herramienta las plataformas virtuales, lo que hace más eficiente la comunicación y socialización de la NTS-TS004, especialmente del Manual de Sostenibilidad y la posibilidad de ser conocido no solo por los colaboradores de la organización.
- A partir de la práctica laboral se generaron documentos como el programa de sostenibilidad que permitirán procedimientos basados en la sostenibilidad, donde se ve involucrado el Centro Recreativo y Vacacional Comfamiliar Galicia; los cuales serán necesarios para la implementación de la norma.
- Es necesario involucrar elementos de sostenibilidad en el restaurante ya que es uno de los servicios turísticos que brinda la organización, sin embargo, no es el único motivo la implementación de estas prácticas hará notar los buenos comportamientos que Comfamiliar Risaralda tiene para con el medio ambiente, la comunidad y los requisitos económicos; no debe pensarse como una obligación, sino por el contrario como una acción voluntaria en pro de generar servicios de calidad con mira a la sostenibilidad.
- Lo importante no es general utilidades a causa del turismo, lo importante es generar acciones de mejora que permitan un turismo económicamente viable, que no afecte el medio natural y promueva el compromiso con la sociedad y la cultura, y esto solo se puede lograr mediante un turismo sostenible.

8. Recomendaciones

- Se deben articular los procesos de mejoramiento continuo, restaurante, compras y gestión ambiental y seguridad y salud en el trabajo por medio de tareas y labores específicas que permitan la designación de responsabilidades para la implementación y buen desarrollo del Manual de Sostenibilidad.
- Iniciar procesos de participación e inclusión de la comunidad aledaña, proveedores, y clientes internos y externos en el desarrollo de las actividades propuestas en el Manual de Sostenibilidad, y así conocer la opinión sobre las prácticas socio-culturales, económicas y ambientales que tenga la institución.
- Elaborar un análisis comparativo de los beneficios que tendría la implementación de la NTS- TS 004 en la organización, teniendo como base un Sistema de Gestión de Calidad ya en funcionamiento, contra los costos que conllevaría dicha implementación; con el fin de establecer los beneficios administrativa y financieramente de la ejecución del Manual de Sostenibilidad en Comfamiliar Risaralda.
- Establecer procesos de auditorías al interior del restaurante, con la intención de aumentar la participación de todo el personal del mismo, para que sean ellos mismos quienes encuentren las falencias y generen acciones inmediatas.
- A pesar de que el proceso de certificación ya no es obligatorio, se deben aplicar y generar las acciones que lleven a la implementación de la NTS-TS 004 dentro de la organización, y de esta manera generar un valor agregado y diferenciador en la prestación de los servicios.

9. Bibliografía

- Alva, C. I. (14 de julio de 2012). *Historia de la gastronomía*. Recuperado el 15 de enero de 2015, de <http://deliciasprehispanicas.blogspot.com/2014/07/historia-de-la-gastronomia-descarga-pdf.html>
- Grupo de Investigación en Gestión de Cultura y Educación Ambiental. (2009). *Línea base del turismo sostenible en el departamento de Risaralda*. Pereira: Facultad de Ciencias Ambientales - Universidad Tecnológica de Pereira.
- Lázaro, M. B. (2005). *Introducción al concepto de turismo sostenible*. Recuperado el 25 de noviembre de 2014, de <http://www.aragon.es/estaticos/ImportFiles/06/docs/%C3%81reas/EducaSensib/Se%20nsibilizaci%C3%B3nAmbiental/Campa%C3%B1as/TurismoSostenible/PonenciasPresentadas/INTRODUCCION.pdf>
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2006). *Norma Técnica Sectorial Colombiana 001*. Bogotá: ICONTEC.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2015). *Resolución 0148*. Bogotá.
- Ministerio de Comercio, Industria y Turismo. (2014). *Resolución 2804*. Bogotá.
- Ministerio de Comercio, Industria y turismo; Departamento Nacional de Planeación. (2011). *PLAN SECTORIAL DE TURISMO "Turismo: factor de prosperidad para Colombia"*. Bogotá.
- Ministerio de Industria Comercio y Turismo. (2008). *Norma Técnica NTS-TS Sectorial Colombiana 004*. Bogotá.
- Navarrete, C. (17 de Marzo de 2012). *Introducción Turística*. Recuperado el 23 de noviembre de 2014, de Aspectos positivos y negativos del turismo: <http://introduccionturistica.blogspot.com/>
- Restaurante Valencia. (26 de mayo de 2008). *Historia de los restaurantes*. Recuperado el 20 de enero de 2015, de www.restaurantvalencia.es/la-historia-de-los-restaurantes/
- Restrepo, C. (octubre de 2008). *Historia del restaurante más antiguo de Bogotá o el custodio de la comida santafereña*. Recuperado el 15 de enero de 2015, de www.historiacocina.com/paises/articulos/colombia/margaritas.htm
- Rivera, J. C. (2010). *APOYO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EN LA CLÍNICA COMFAMILIAR RISARALDA BAJO LOS REQUISITOS DE LA NTC-ISO 14001:2004*. Pereira.
- Rubio, J. (2 de julio de 2011). *Delicias gastronómicas del Tolima*. Recuperado el 12 de enero de 2015, de <http://deliciasgastronomicasdeltolima.blogspot.com/2011/06/historia-de-la-gastronomia-en-colombia.html>
- vilches, A. G. (2014). *La sostenibilidad o sustentabilidad como revolución cultural, tecnocientífica y política*. Recuperado el 30 de noviembre de 2014, de <http://www.oei.es/decada/accion.php?accion=000>

ANEXOS

Anexo 1. Programa de sostenibilidad

- Programa de ahorro y uso eficiente del agua.
- Programa de ahorro y uso eficiente de la energía.
- Programa de minimización y manejo de productos químicos.
- Programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica visual y auditiva.
- Programa socio-cultural

Fuente: el autor

Anexo 2 Matriz de evaluación de aspectos e impactos

Fuente: Modificado de Comfamiliar Risaralda

Anexo 3. Cartilla informativa de atractivos turísticos

Fuente: el autor