

**DOCUMENTACIÓN DE LA NORMA NTS-TS 004 PARA EL
ESTABLECIMIENTO GASTRONÓMICO WIKI EN LA CIUDAD DE PEREIRA.**

MARIA JOSE FORERO BONILLA

Cód. 1088323309

GLORIA INÉS CARDONA VALENCIA

DIRECTORA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES

PEREIRA

2016

**MANUAL DE GESTIÓN SOSTENIBILIDAD TURÍSTICA DEL RESTAURANTE
WIKI**

Práctica empresarial para obtener el título de
TECNOLOGA EN TURISMO SOSTENIBLE

MARIA JOSE FORERO BONILLA

Cód. 1088323309

GLORIA INÉS CARDONA VALENCIA

DIRECTORA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE PEREIRA

FACULTAD DE CIENCIAS AMBIENTALES

PEREIRA

2016

Contenido

INTRODUCCION..... 4

JUSTIFICACIÓN..... 5

OBJETIVO GENERAL..... 6

OBJETIVOS ESPECÍFICOS 6

PRESENTACION DE LA EMPRESA..... 7

RESEÑA HISTORICA 8

OBJETIVO DEL MANUAL 8

ALCANCE 8

PLANEACIÓN ESTRATEGICA..... 8

MANUAL DE FUNCIONES..... 10

MISIÓN Y VISIÓN DEL RESTAURANTE 12

 MISION 12

 VISION 12

POLITICA DE SOSTENIBILIDAD 12

FILOSOFÍA Y PRINCIPIOS 13

TERMINOS DEFINICIONES 13

REQUISITOS 14

CONCLUSIONES..... 26

RECOMENDACIONES..... 27

BIBLIOGRAFIA..... 27

ANEXOS..... 27

INTRODUCCION

El turismo en Colombia ha ido en ascenso según declaraciones hechas por el ministerio de comercio industria y turismo en su informe del mes de dic del 2015. Durante el periodo Enero - Diciembre; el receptivo de viajeros total fue de 4 .447004, creciendo 6, 1 % en comparación con el año anterior, es decir que llegaron 254 .262 viajeros más que en 2014. Generando a su vez más empleos en este sector.

Pereira, dentro del panorama nación ha fortalecido a su oferta turística y entre estos productos se encuentra el de la gastronomía con una variada oferta. Los visitantes que llegan a la región vienen en busca de un intercambio cultural donde la alimentación hace parte de la historia y la identidad de un pueblo. El visitante quiere tener la experiencia al consumir los platos que se ofrecen en nuestra región.

Por lo tanto esperan disfrutar de ambientes agradables y características especiales que solo se puede garantizar por medio de la implementación de una aplicación de la norma NTS-TS 004 por eso con este mecanismo se asegura el estudio de un sistema de gestión de sostenibilidad, donde se garantiza la práctica de acciones amigables con el ambientes por parte del Restaurante Wiki que establece un compromiso con el entorno.

Todas las empresas de alguna u otra forma generan impactos negativos o positivos en el entorno. Con esto el Restaurante Wiki comenzaría a aportar acciones para reducir impactos negativos generando un plus para su establecimiento, donde la implementación de la norma beneficia tanto al recurso humano que hay al interior del establecimiento, como a los clientes que disfrutan de los productos del restaurante.

El objetivo principal del proyecto es documentar la norma de sostenibilidad, para que posteriormente pueda ser implementada en el Restaurante Wiki, ubicado en la ciudad de Pereira, dando cumplimiento a los requisitos establecidos con la norma NTS- TS 004, de forma que incremente la competitividad y la calidad en la prestación del servicio.

Esto se justifica teniendo en cuenta que el sector gastronómico se enfrenta hoy en día a una tendencia de comidas saludables y orgánicas donde muchos quieren vivir la experiencia de la comida campesina, claramente garantizando el uso razonable de los recursos para su desarrollo

La implementación de las normas en los restaurantes y bares se desarrolla bajo el liderazgo del viceministerio de turismo, con el objetivo de mejorar la prestación de los servicios turísticos mediante el fortalecimiento de la gestión de la calidad y sostenibilidad en los diferentes sectores turísticos que permita posicionar a Colombia en los mercados turísticos como un destino de calidad.

Por ende, el proyecto documenta la NTS-TS 004 en el Restaurante Wiki, está focalizado en superar las expectativas del cliente y lograr su fidelización, garantizando una mejora continua.

JUSTIFICACIÓN

En los últimos años el turismo en Colombia se ha visto en incremento, ya que se han implementado procesos de desarrollo en este escalón económico. El triángulo del café ha generado un aumento potencial en la actividad turística, esto se puede constatar con la buena participación del eje cafetero durante un seminario en Anato en la fecha 19 al 21 de septiembre de 2013 con el objetivo de preparar a los empresarios del sector turístico para un mejor desempeño en eventos turístico comerciales.

“La región tiene una gran dinámica en lo que respecta a aventura, ecoturismo y cultura, reflejado en el conocido Paisaje Cultural Cafetero; queremos que esas fortalezas comiencen a generar también iniciativas exitosas para que sea destino de eventos, congresos, convenciones y reuniones de negocios” (Presidente de la agremiación de las Agencias de Viajes del país, Paula Cortés Calle)

Al incrementarse la actividad turística, surgen tendencias como el ecoturismo, el turismo de bienestar y salud y el turismo cultural, la gastronomía que invitan al intercambio y a la experiencia.

La gastronomía a nivel mundial, ha sido uno de los más importantes pilares del turismo después de analizar las principales actividades que lo promueven y las necesidades que este genera. En tal sentido, la gastronomía colombiana, y para este caso específico, los platos caribeños ofrecidos en el eje cafetero, brindan sabores únicos que despiertan sensaciones que el visitante quiere integrar a su experiencia turística.

De tal forma que el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo amplía el plazo hasta el 31 de Marzo de 2017 para implementar y certificar las normas de sostenibilidad , por medio de la resolución 3860 del 28 de diciembre del 2015 por lo que amplía el plazo hasta el 31 de Marzo de 2017 para implementar y certificar las normas de sostenibilidad a cual se reglamenta el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales expedidas por las unidades sectoriales de normalización para las actividades del denominado turismo de aventura y la sostenibilidad turística.

En la búsqueda de brindar servicios con calidad y con procesos que contribuyan al mejoramiento del ambiente se busca la implementación de la norma NTS-TS 004 dándose un valor agregado al establecimiento el cual tendrá mejorías en los procesos y actividades que se generan dentro del restaurante en pro de la sostenibilidad ambiental. El restaurante Wiki para dar cumplimiento a los requisitos de la NTS-TS 004 debe asumir prácticas y aplicar procesos establecidos en la norma.

Al no realizarse esta certificación de la norma podría detectarse fallas en el restaurante donde ya se haría cargo las entidades ambientales para ponerse al tanto de la solución, ya sea con multas o cerrando el establecimiento. La sanción es la negación de la actualización de Registro Nacional de Turismo.

El montaje del plan de la certificación de la NTS-TS 004 es una actividad que aporta mucho a mi desarrollo en la carrera y a mi vida profesional dándome las bases necesarias y los conocimientos adecuados para el desarrollo de lo que es una norma técnica sectorial para darle valor agregados a mi actividad turística.

El trabajo de grado se desarrolló para optar por el 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 generación de empresas turísticas que contribuyan al crecimiento del sector dentro de los parámetros del desarrollo sostenible, la innovación tecnología y emprendimiento empresarial.

Adicional a esto se dominan las siguientes capacidades y competencias del hacer profesional:

1. 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
2. El hacer turístico: identifica, comprende y aplica tecnologías para gestionar productos turísticos especializados e innovadores con base empresarial
3. 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.

OBJETIVO GENERAL

Apoyar el proceso de documentación de la norma técnica sectorial NTS-TS 004 para el establecimiento gastronómico y bares – requisito de sostenibilidad Turística en el restaurante Wiki de la ciudad de Pereira

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Diagnosticar el estado en el que se encuentra el establecimiento Wiki frente a los requerimientos de la norma técnica sectorial NTS - TS 004.
2. Evaluar el estado del restaurante Wiki en cuanto a los requisitos de sostenibilidad de la norma sectorial NTS – TS 004
3. Documentar los procesos del plan de gestión ambiental frente a la norma NTS-TS 004 necesarios para el restaurante Wiki.

PRESENTACION DE LA EMPRESA

El restaurante Wiki constituye una idea de negocio ejecutada por parte del Ingeniero Industrial Jorge Armando Bastidas en la cual se pretende preparar y comercializar platos basados a base de frutos de mar a precios tentativos para el cliente externo.

Desde su apertura el 16 de febrero de 2013 se han ido incorporando nuevos productos al portafolio contando actualmente con una amplia gama de platos que deleitan día a día al consumidor.

De manera general, en el Restaurante Wiki se manejan servicios a nivel de alimentación los cuales se clasifican en pedidos para consumir en el mall de comidas del Centro Comercial Ciudad Victoria y en pedidos para llevar al hogar, los productos que se manejan actualmente se nombran a continuación:

<u>PRODUCTO</u>	
Arroz con camarones	Mix de mariscos apanados
Caldo bomba	Mojarra Frita
Camarones apanados	Nuggets de pescado
Cazuela de Langostinos	Patacón con camarones
Cazuela de mariscos	Picada de Langostinos
Ceviche Costeño	Salmón a las finas hierbas
Ceviche Mixto	Salmón con salsa de camarones
Corvina en salsa marinera	Salmón con salsa marinera
Crema de camarones	Espaguetis con camarones
Hamburguesa de Pescado	Espaguetis gratinados
Langostas	Espaguetis marinero
Langostinos al ajillo	Trucha a la plancha
Langostinos al carbón	Trucha al ajillo
Langostinos apanados en coco	Trucha en salsa de camarones
Langostinos encocados	Trucha gratinada
Langostinos gratinados	Trucha marinera
Langostinos rellenos	

RESEÑA HISTORICA

Wiki es una empresa creada en el mes de Febrero del año 2013, la cual nació de la idea del joven ingeniero industrial Jorge Armando Bastidas y su esposa Jerica Downs Manuel estudiante de administración de turismo sostenible, quien durante sus carreras se dedicaban a la comercialización de frutos de mar a profesores, estudiantes y administrativos de la universidad Tecnológica de Pereira a quienes además de vender el producto se le brinda la posibilidad de ir a sus hogares para la preparación del mismo; inicialmente su idea era producir y comercializar empanadas de camarón, pero con el paso del tiempo se dieron cuenta de que podía ofrecer otros productos en un restaurante, aprovechando sus vínculos laborales con diferentes personas en Tumaco encargados de comercializar los frutos de mar. Tras la propuesta de adquirir el negocio antiguamente llamado “Barú” Jorge Armando y Jerica deciden adelantar sus planes de crear una empresa dedicada a la preparación de comida y realizan la inversión para posteriormente dar paso a la inauguración de Wiki el 16 de Febrero de ese año. Actualmente la empresa cuenta con dos puntos de venta el primero ubicado en el Centro Comercial Ciudad Victoria de Pereira y el segundo queda ubicado en el centro comercial el progreso en Dosquebradas.

OBJETIVO DEL MANUAL

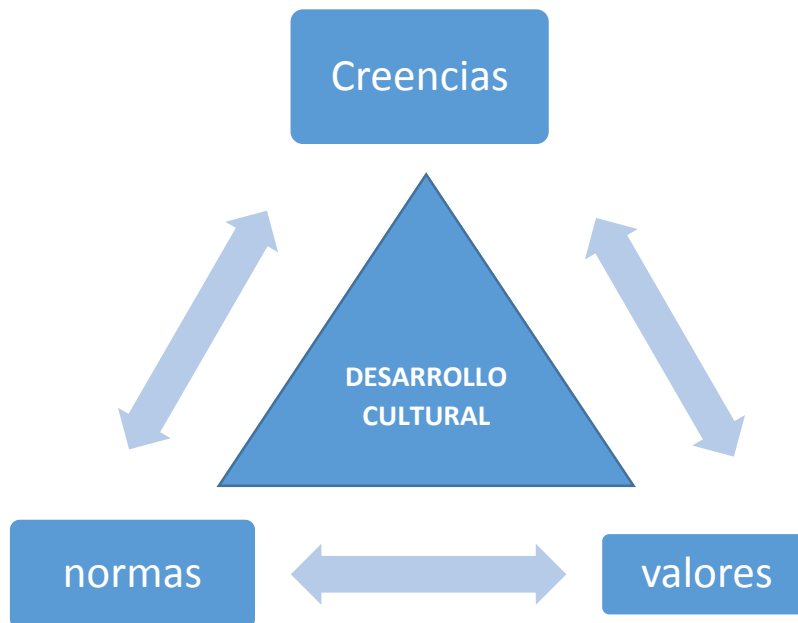
Realizar la evaluación y el seguimiento para el cumplimiento de los programas de sostenibilidad turística propuestos en el sistema de gestión para tal fin, con base en la NTS-TS 004. Establecimientos de empresas gastronómicas. Requisitos de Sostenibilidad.

ALCANCE

Abarca todas las áreas del establecimiento procurando la implementación de las acciones que garantizarán buenas prácticas ambientales, socioculturales y económicas generando impactos positivos tanto en la organización como en el entorno.

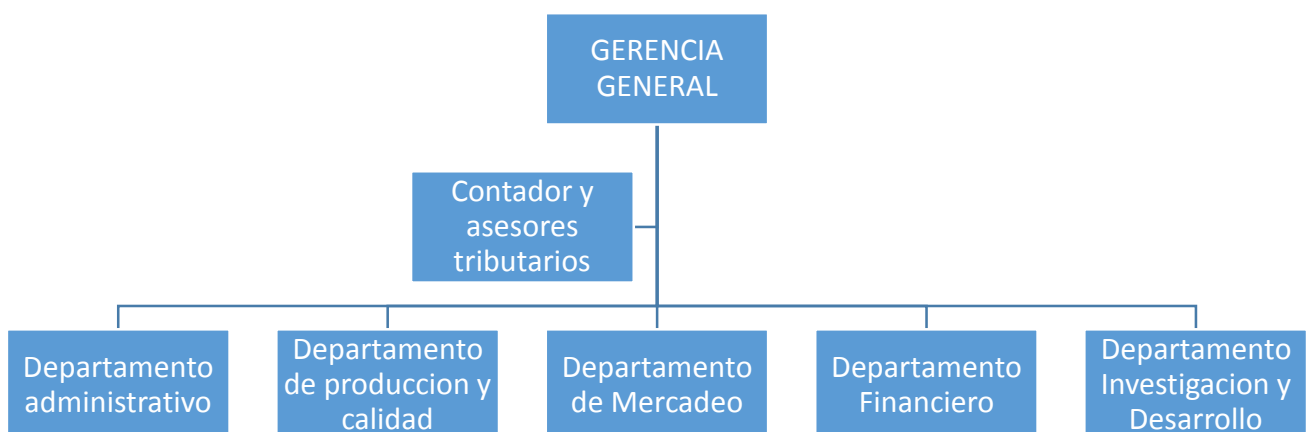
PLANEACIÓN ESTRATEGICA

La cultura organizacional es una idea en el campo de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores (personales y culturales) de una organización. Se ha definido como la colección específica de las normas y valores que son compartidos por personas y grupos en una organización y que controlan la forma en que interactúan entre sí dentro de la organización y con el exterior. (Realizada por el grupo de investigación de práctica empresarial restaurante wiki)



1. Las formas en que la organización lleva a cabo sus actividades, trata a sus empleados, clientes y la comunidad en general
2. El grado en que se permite la autonomía y la libertad en la toma de decisiones, el desarrollo de nuevas ideas, y la expresión personal
3. Cómo se ejerce el poder y como fluye la información a través de su jerarquía
4. La fuerza del compromiso de los empleados hacia los objetivos colectivos.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL RESTAURANTE WIKI



Fuente. Gerente Restaurante.

MANUAL DE FUNCIONES

Gerente general.

Reporta a: Directorio.

Supervisa a: Gerencia Adjunta y Jefaturas.

Funciones:

- Planear y desarrollar metas a mediano y largo plazo junto con los objetivos anuales y entregarlas a los jefes de cada área para su desarrollo y cumplimiento.
- Evaluar periódicamente el desempeño y cumplimiento de objetivos de cada una de las áreas de la empresa.
- Administrar y organizar la empresa de forma óptima, para que se cumplan todas las metas que se han establecido.
- Representar a la organización frente a los clientes, proveedores y demás importantes colaboradores de la empresa.
- Identificar áreas de oportunidad dentro y fuera de la empresa, que le permita ser más competitiva en el mercado

Contador

REQUISITOS MINIMOS PARA EL CARGO: Profesional en el área de Contaduría Pública. La persona que aspire a desempeñar el cargo deberá ostentar altas calidades morales y profesionales.

Reporta: al Gerente, a la Junta Directiva, al tesorero, al Revisor Fiscal, a los líderes de los comités, a los asociados que lo requieran, al Estado en materia impositiva y a los organismos de Control

FUNCIONES

Las funciones del Contador están determinadas por las normas y código de ética establecidos para el ejercicio de la profesión.

- Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido para Fondos de Empleados.
- Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios, de conformidad con lo establecido por la SIES.
- Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de FECONCAL que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente, un balance de comprobación.

- Preparar y presentar las declaraciones tributarias del orden municipal y nacional, a los cuales el Fondo de Empleados esté obligado.
- Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes
- Asesorar a la Gerencia y a la Junta Directiva en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno.
- Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas.
- Presentar los informes que requiera la Junta Directiva, el Gerente, el Comité de Control Social, el Revisor Fiscal y los asociados, en temas de su competencia.
- Asesorar a los asociados en materia crediticia, cuando sea requerido
- Las demás que le asignen los Estatutos, reglamentos, normas que rigen para las organizaciones de Economía Solidaria.

ADMINISTRATIVO

Cargo jefe inmediato: Gerente

Cargo bajo su responsabilidad: los que determine en desarrollo de las funciones de la empresa

Funciones

- Interactuar con el financiero permanentemente con la gerencia ante quien debe responder por las acciones de tipo administrativo y financiero que se toman por dicha dirección
- Ejecución de las funciones, estar en contacto permanente con la gerencia y diferentes áreas, para la coordinación con la provisión de los recurso y servicios que esta requiere.

PRODUCCION Y CALIDAD

Depende: área de producción

Cargo del jefe inmediato: gerente general

Funciones

- Gestionar y supervisar al personal a su cargo
- Organizar y planificar la producción de la empresa
- Organizar y planificar el aprovisionamiento de la materia prima
- Coordinar con las diferentes áreas de comercialización, finanzas y recursos humanos una eficiente comunicación y relación con el objetivo que se debe cumplir en cuanto a las metas.
- Optimizar los procesos de trabajo dentro de la planta de producción.

MISIÓN Y VISIÓN DEL RESTAURANTE

MISION

WIKI es una organización impulsadora de la cadena productiva de frutos del mar y cuyo objetivo principal es llevar satisfacción sensorial a nuestros clientes con experiencias gastronómicas especiales y diferenciadas en calidad y servicio. Servir a nuestros aliados estratégicos como fuente de crecimiento y conocimiento de la cultura pacífica colombiana y su proyección como la mejor alternativa para el paladar de nuestros usuarios en todos los niveles.

VISION

Convertir a nuestro producto/servicio, WIKI, en la experiencia sensorial gastronómica por excelencia en Colombia, Latinoamérica y el mundo para el año 2022, liderando nuestro segmento de mercado para posicionarlo internacionalmente como la mejor fusión de frutos del mar de la cocina en América.

POLITICA DE SOSTENIBILIDAD

El restaurante Wiki ubicado en el centro de la ciudad de Pereira donde se implementa una norma de sostenibilidad para la protección de lo sociocultural, lo ambiental y lo económico nuestro compromiso de sostenibilidad, es prestar servicios de restaurante.

Este cumple con los requisitos de nuestros clientes, las disposiciones legales y los estándares del sector, mediante un proceso de mejoramiento continuo; respaldado por un equipo humano competente y consciente de la importancia que tienen.

Los principios de la sostenibilidad son ejemplo de iniciativas que permitan garantizar un servicio eficiente, amable, confiable y en búsqueda de la promoción y protección de la calidad de vida de nuestros empleados, el patrimonio cultural, el medio ambiente y la economía de la región.

Por esta razón el establecimiento Wiki estipula el cumplimiento de requisitos que forman la política mediante la cual se regirá la empresa encaminando hacia el mantenimiento sostenible tales como:

1. Requisitos sostenibles
2. Requisitos legales
3. Sistema de gestión para la sostenibilidad
4. Requisitos ambientales
5. Requisitos socio-culturales
6. Requisitos económicos
7. Requisitos complementarios

Con esto podemos generar una mejora continua en el desarrollo del restaurante y disminuyendo impactos negativos y aportar a la sostenibilidad de la región.

FILOSOFÍA Y PRINCIPIOS

- **GESTION HUMANA:** El ser humano es el centro de nuestra organización, donde las personas generaran un alto contenido de responsabilidad social con nuestros aliados estratégicos dentro y fuera de nuestra compañía.
- **HONESTIDAD:** La verdad y la realidad organizacional será el centro de nuestras acciones para un bienestar general y social proyectado al planeta.
- **RESPONSABILIDAD:** Nuestra palabra es el fundamento de nuestro trabajo bajo el estricto cumplimiento de los deberes de trabajo y de las acciones que buscan un bienestar general de nuestra empresa, mediante el compromiso eco social del país.
- **ETICA:** Realizar nuestras actividades comerciales, tecnológicas y de relacionamiento humano bajo el modelo de constante lealtad, servicio, respeto por el ser humano y sus necesidades gastronómicas.
- **CONFIANZA:** Entregar lo mejor de cada uno de nosotros con el resultado de obtener credibilidad y generar una relación constante para compartir nuestro saber con las necesidades de los clientes internos y externos de la compañía
- **CALIDAD:** La excelencia en nuestras labores con resultados de alta satisfacción de nuestro aliado principal, nuestros clientes, es la esencia del trabajo en WIKI
- **DESARROLLO:** Aseguramiento constante de crecimiento personal de quienes están en contacto con WIKI como seres humanos de éxito.
- **INNOVACION:** Crear para crecer es el fundamento de la evolución de nuestra organización con el objetivo de hacer de nuestros clientes los portadores de nuevas experiencias en “Un Mar de sabores”.

TERMINOS DEFINICIONES

Para el desarrollo del proyecto es necesario definir los conceptos centrales que surgen en el proceso, tales como:

- **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. (Ministro de desarrollo económico, agricultura y salud, 1993)
- **Norma Técnica Sectorial:** Reglas, directrices y características para las actividades o sus resultados, encaminados al logro del grado óptimo de orden en un contexto dado; específicas de un sector. Las normas técnicas sectoriales son de propiedad exclusiva de las Unidades Sectoriales de Normalización por lo tanto está prohibida su reproducción y cualquier uso que se haga de ellas debe contar con la aprobación de la correspondiente Unidad Sectorial de Normalización.

- **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. (Ministro de desarrollo económico, agricultura y salud, 1993)
- **Sostenibilidad:** Enfoque de desarrollo que se fundamenta en una visión de largo plazo y en la armonización entre crecimiento económico y conservación. Incluye las tres dimensiones como son la social, la económica y la ambiental. (NTS-TS 004, 2009)
- **Impacto ambiental.** Cualquier cambio en el medio ambiente ya sea adverso o beneficioso como resultado total o parcial de los aspectos ambientales de una organización. (NTS-TS 004, 2009)
- **Impacto socio-cultural.** Efecto que produce una determinada acción humana sobre las tradiciones, costumbres y formas de vida de las comunidades y sitios de interés histórico y cultural de una zona o región determinada. Dicho impacto puede ser positivo o negativo. . (NTS-TS 004, 2009)
- **Impacto económico.** Efecto que produce determinadas acciones humanas sobre las variables y el desarrollo de actividades económicas en un grupo determinado. Estos impactos pueden ser positivos o negativos.
- **Aspecto ambiental:** Elemento de las actividades, productos o servicios de una organización que puede interactuar con el medioambiente (NTS-TS 004, 2009)
- **Establecimiento gastronómico:** establecimiento comercial 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 presentan otros servicios complementario (NTS-TS 004, 2009)

REQUISITOS

3.1 REQUISITOS LEGALES

El establecimiento gastronómico o el bar deben:

- a) Cumplir la legislación vigente en los aspectos turísticos, ambientales, culturales, económicos, laborales, y demás que le sean aplicables, y
- b) Hacer seguimiento al cumplimiento de esta legislación

RESPUESTA: Para dar solución a los requisitos legales se realiza una revisión punto por punto de los requisitos que exige la norma donde se identifica cuáles son las normas, leyes y requisitos necesarios que se deben aplicar en el establecimiento para el cumplimiento de sostenibilidad (Requisitos legales –

Ley /Norma	Descripción	Aspecto a cumplir	Responsable	Frecuencia de actualización
Practicas				
decreto 3075 de 1997	Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 9 de 1979 y se dictan otras disposiciones.	capitulo VIII	Gerente	Anual

3.2 SISTEMA DE GESTION PARA LA SOSTENIBILIDAD

3.2.1. Programa de sostenibilidad

El establecimiento gastronómico o el bar deben:

- 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 benéficos y minimicen impactos ambientales, socioculturales y económicos negativos. Estas acciones deben incluir y ser consistentes con los objetivos y metas definidas a partir del programa de sostenibilidad.
- 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.

RESPUESTA: El establecimiento gastronómico diseña un programa de sostenibilidad para dar cumplimiento a este requisito y un procedimiento que facilitará su aplicación y manejo. (Procedimiento de aspecto, impacto y mejora continua – Código: PD –Wiki-01/ Aspecto, impacto y mejora continua – Código: PR-Wiki- 05)

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.

RESPUESTA: para la aplicación de la norma se realizan varias matrices donde se documente el consumo, desarrollo de actividades y aplicación de procesos con metas para tener un seguimiento del establecimiento. (Programa sostenible – Código: PR- Wiki- 01/ Procedimiento de programa sostenible – Código: PDWiki-02)

3.2.1 Compras

- a) Identificar los bienes y servicios que adquiere para la prestación de servicios 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 del mercado.
- b) Informar a los proveedores sobre su programa de gestión para la sostenibilidad

RESPUESTA: en cuanto al cumplimiento del requisito se realiza una verificación de los proveedores y se pide fichas de compra de alimentos y productos, las cuales no existen. Se le comunica al establecimiento que los productos que se deben adquirir deben ser verificados y que cumplan con los requisitos de sostenibilidad.

Por otro lado, se realiza un comunicado a todos los proveedores del establecimiento que se está realizando un proceso de normatividad sostenible. (Criterio de compra – Código: MA-Wiki 02)

3.2.2 Autoridad y responsabilidad

- a) la máxima autoridad del establecimiento debe asegurar la implementación y mantenimiento del sistema de gestión para la sostenibilidad.
- b) el establecimiento gastronómico o el bar debe definir la responsabilidad y autoridad de las personas involucradas en el cumplimiento de esta forma.

RESPUESTA: El gerente el cual es el encargado de la toma de decisiones y procesos, realiza capacitaciones donde el personal tenga responsabilidades para la aplicación de las acciones y actividades pertinentes. Donde se toman procesos de ahorro, mejora para el entorno y la comunidad. (Programa sostenible – Código: PR- Wiki- 01/ Procedimiento de programa sostenible – Código: PDWiki-02)

3.2.3 Información y capacitación

- el establecimiento debe informar sobre sus programas de sostenibilidad a las empresas o personas naturales con las cuales tenga relación comercial
- debe contar con un programa de capacitación dirigido a los empleados y demás personal vinculado, que permita el cumplimiento de esta norma y el mejoramiento de sus competencias. Debe mantener registros de las actividades de capacitación que realice
- Debe garantizar que el programa de sostenibilidad sea comunicado, entendido y aplicado por los empleados y demás personal vinculado al establecimiento gastronómico o bar
- Debe informar a sus clientes, empleados, proveedores y a la comunidad sobre los comportamientos ambientales, socioculturales y económico responsables que tiene en el destino donde dicho establecimiento se ubica
- Se debe diseñar o utilizar la publicidad de los productos y servicios que ofrece, de tal manera que no impacte negativamente al patrimonio natural y cultural

RESPUESTA: Se realiza socialización a los empleados, proveedores y a la administración del centro comercial de la implementación de la normativa donde tengan el conocimiento de los cambios y requisitos que se deben desarrollar.

Se llevan a cabo actividades de información para los clientes y empleados para generar conocimientos de comportamientos ambientales, socioculturales y económicos. (Procedimiento programa de capacitación – Código: PD-Wiki- 05 / Programa de capacitación – Código: PR- Wiki- 04)

Programa de capacitaciones																			
Descripción del tema	asistentes	Orador	Objetivo	alcance	Indicador	Fecha de capacitación													
						ene	feb	mar	abri	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic		
manuales de funciones laborales																			

3.2.4 Documentación

- 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
- Los procedentitos 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 de lo relacionado con la sostenibilidad
- los registros requeridos por esta norma (3.2.5, 3.3.1, 3.3.2, 3.3.3 y 3.34)
- Los documentos deben ser revisados periódicamente y deben ser actualizados cuando sea necesario

Nota 1: sistema de control de los documentos vigentes.

RESPUESTA: Este requisito se cumple mediante la elaboración de Matrices, documentos, procedimientos y programas que se adjuntan a este manual y están relacionados en la lista de documentos (Requisitos aplicables)

3.2.5 Mejora continua

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

RESPUESTA: Para dar cumplimiento a este punto se realiza un análisis de las actividades cotidianas del establecimiento, identificando a que aspecto pertenece cada una y tomando medidas preventivas, de corrección o de mejora. (Procedimiento aspecto, impacto y mejora continua – Código: PD- Wiki- 01 / aspecto, impacto y mejora continua – Código: PR- Wiki- 05)

Actividad	Aspecto e Impacto			Tipo de impacto		Medida			Frecuencia	responsable
	Ambiental	Cultural	Económico	Positivo	Negativo	preventiva	correctiva	mejora		
Se abre el establecimiento a las diez de la mañana			x	x		Tener un control del ingreso del personal al establecimiento.			Diaria	empleado

3.3 REQUISITOS AMBIENTALES

3.3.1 Uso eficiente y ahorro de agua

a) El establecimiento debe contar con un programa de ahorro y uso efectivo 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

b) se debe registrar y monitorear el consumo de agua periódicamente

c) Desarrollar actividades de mantenimiento preventivo periódicamente, para todos los equipos y redes de agua

d) el establecimiento debe 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

e) se debe utilizar agua potable para el consumo humano y preparación de alimentos, de acuerdo con la legislación vigente

RESPUESTA: Se establece un programa donde para identificar las actividades en las cuales se consume agua y cuanto es el consumo mensual, esto generando unos objetivos y metas con sus respectivos responsables. (Procedimiento programa de agua - Código: PD- Wiki- 02 / Programa de agua - Código: PR – Wiki – 02)

3.3.2 Uso eficiente y ahorro de energía

a) se debe contar con un programa de ahorro y uso eficiente de energía, que establezca el cumplimiento de metas a corto plazo, mediano plazo y a largo plazo. El programa debe incluir los responsables, recursos y actividades e indicadores para su logro y seguimiento

b) registrar y monitorear el consumo de energía periódicamente

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

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

e) proponer y estimular el uso de aprovechamiento de fuentes renovables de energía

RESPUESTA: Se establece un programa a partir de la identificación de equipos que consumen energía y cuanto es el consumo mensual, esto generando unos objetivos y metas con sus respectivos responsables. (Procedimiento programa de energía – Código: PD – Wiki – 06 / Programa de energía – Código: PR- Wiki -03)

3.3.3 Uso y manipulación de productos

a) el establecimiento debe llevar un registro del consumo de productos e insumos empleados

b) debe definir un programa para la minimización y manejo de los productos químicos

c) emplear productos de limpieza que tengan tensión activa biodegradable o que cumplan con la NTC5131 u otros criterios ambientales equivalentes

Nota véase el anexo B

d) emplear en los equipos de refrigeración, aire acondicionado y sistemas de extinción de incendios, agentes refrigerantes y propelentes autorizados por la ley

Nota: véase en el anexo A donde se encuentra la resolución que reglamenta el uso de los elementos enunciados anteriormente

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

f) promover el uso de papel con un porcentaje de contenido de material reciclado de acuerdo con la disponibilidad del mercado

g) minimizar el consumo de papel en todas las áreas del establecimiento

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

- instrucciones de manejo seguro del producto, transporte, almacenamiento, forma de disposición final y manejo en caso de ingestión, derrame o de emergencia

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

RESPUESTA: En la matriz de aspectos e impactos se identifican las actividades de los diferentes procesos, de consumo, como se realizan, que impacto es generado, que acción de minimización se puede realizar, proponiendo metas con indicadores para su cumplimiento. (Criterio de compra - Código: MA - Wiki 01 / Política de sostenibilidad – Código: OD- wiki – 04 / Procedimiento aspecto, impacto y mejora continua – Código: PD- Wiki- 01 / aspecto, impacto y mejora continua – Código: PR- Wiki- 05 / Manteamiento de equipos – Código: RE- wiki- 01)

3.3.4 Manejo de residuos

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

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

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

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

- Aceites y grasas

- Aceites de mantenimiento de maquinaria

- Baterías
- Toner
- Pinturas, disolventes y sus recipientes
- Filtro de sistema de ventilación
- Agentes de refrigerantes de los aires acondicionados de protección contra incendios
- Productos químicos
- Otros considerados en la legislación vigente

RESPUESTA: Actualmente una ingeniera de alimentos se encuentra realizando el programa de manejo de residuos para el restaurante, la cual posteriormente será integrada a este manual. Propuesta de reciclaje – Código: MA – Wiki – 05)

3.3.5 Manejo de la contaminación atmosférica, auditiva y visual

a) El establecimiento de identificar las fuentes de contaminación atmosférica, auditiva y visual, resultantes de sus actividades y establecer, implementar y manejar un programa para promover el control y la disminución de la contaminación atmosférica, auditiva y visual.

b) El restaurante debe ofrecer zonas debidamente señalizadas y acondicionadas para fumadores y adelantar acciones para reducir la contaminación del aire en recintos cerrados.

RESPUESTA: El restaurante tiene una campana para atrapar todos los olores permitiendo que no se dispersen por el lugar, el establecimiento no puede ofrecer una zona de fumadores ya que se encuentra en un centro comercial.

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.

RESPUESTA: se realiza varias matrices dando referencia al ahorro y consumo mensual que se hace en el establecimiento proponiendo metas a corto, mediano y largo plazo, también se recomienda un plan de manejo de residuos, pero en este momento el establecimiento se encuentra realizando uno con una ingeniera de alimentos. (Programa de agua – Código: PR- Wiki – 02 / Programa de energía – Código: PR- Wiki- 03 / Propuesta de reciclaje Código: MA – Wiki – 05 /política de sostenibilidad – Código: OD- Wiki- 04)

Equipo	monitoreo y seguimiento					Meta			
	ene	feb	mar	abr	ma y	Objetivo	Corto	medi ano	largo
Nevera	770	716	780	747	684				

Campa na						Control el consumo de	Realizar un análisis	plant ear	
Caja registra dora						energía para la	mensual	estra tegia s	Tener un
comput ador						realicen de las	de las actividade s de las	que redu zcan el	consumo minimizo y
datafon o						actividad es	que más se	cons umo de	de la mínima cantidad de agua
licuador a						generada s en el	consume agua	de agua	
congelador						estableci miento			

3.4 REQUISITOS SOCIO CULTURALES

3.4.1. Patrimonio cultural

a) El establecimiento debe 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

b) Promover el consumo de bebidas nacionales y regionales

c) promover en sus empleados y clientes comportamientos responsables con la comunidad local y con la conservación y buen uso del patrimonio cultural

d) participar o brindar apoyo en actividades de conservación o manejo del patrimonio cultural dentro del destino turístico

e) apoyar manifestaciones artísticas locales, regionales o nacionales

f) cuando utilice manifestaciones artísticas nacionales en la decoración, estas deben ser utilizadas de manera responsable

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

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

RESPUESTA: Se incluye en el programa de capacitación, COD PR- Wiki- 04, un módulo para que los empleados tengan información de los diferentes atractivos y actividades relacionadas con el patrimonio cultural y natural de la región, donde también se hablará de la gastronomía nacional.

Se le recomienda al establecimiento participar activamente de la actividad cultural que realiza el centro comercial victoria.

(Programa sostenible – Código: PR- Wiki- 01/ Procedimiento de programa sostenible – Código: PDWiki-02 / Código de conducta – Código: MA- wiki- 02)

3.4.2 Apoyo a las comunidades

a) El restaurante debe 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

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

RESPUESTA: El establecimiento es consciente de que su materia prima como lo es la comida y que esta es obtenida por los agricultores y campesinos. Los productos son comprados en la plaza de mercado. (Programa sostenible – Código: PR- Wiki- 01/ Procedimiento de programa sostenible – Código: PDWiki-02)

La temática del establecimiento es de la región Caribe, por esta razón las muestras gastronómicas o folclóricas son de esta.

3.4.3 Principios de sostenibilidad

El establecimiento gastronómico debe establecer y practicar principios que manifiesten su compromiso con las sostenibilidad y divulgar a los clientes y empleos

RESPUESTA: el establecimiento debe tener a la vista la política de sostenibilidad donde se compromete con la comunidad y el entorno a desarrollar actividades en pro a lo sostenible. (Programa sostenible – Código: PR- Wiki- 01/ Procedimiento de programa sostenible – Código: PDWiki-02)

3.4.4 Manejo de impactos socioculturales

Es establecimiento gastronómico debe minimizar aquellos impactos socioculturales negativos y optimizar aquellos positivos que sus distintas actividades estén generando.

RESPUESTA: se realiza un programa de sostenibilidad teniendo en cuenta los aspectos económicos, ambientales y socio culturales, identificados a partir de las

actividades que se generan. Se verifica como se producen y como sería una propuesta de mejora donde el establecimiento se compromete a cumplir metas, con indicadores. (Programa sostenible – Código: PR- Wiki- 01/ Procedimiento de programa sostenible – Código: PDWiki-02)

Aspecto	actividad	impacto	Objetivo	acción minimización de impacto	indicador	responsable
sociocultural						
Protección del patrimonio cultural	TECNICAS PARA LA PREPARACION DE ALIMENTOS	RECUPERACION DE TECNICAS ANCESTRALES PARA LA PREPARACION Y MANEJO DE ALIMENTOS TÍPICOS	PROTECCION DE LOS PLATOS TÍPICOS		AL CABO DEL AÑO 2017 TENER EL 50% DE LOS PLANTOS CON	GERENTE

3.5 REQUISITOS ECONOMICOS

3.5.1 Contratación y generación de empleo

- a) El restaurante de contar 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
- b) No debe ejercer discriminación salarial por ningún motivo

RESPUESTA: La contratación del personal es de personas que viven en la región y cumple con todas las condiciones que exige la ley. (Programa sostenible – Código: PR- Wiki- 01/ Procedimiento de programa sostenible – Código: PDWiki-02)

Ley /Norma	Descripción	Aspecto a cumplir	Responsable	Frecuencia de actualización
Practicas				
decreto 3075 de 1997	por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 9 de 1979 y se dictan otras disposiciones.	capitulo VIII	Gerente	Anual

3.5.2 Capacitación de las comunidades locales

El establecimiento debe apoyar el desarrollo de programas de capacitación dirigidos a las personas de los destinos donde se ubican.

RESPUESTA: El gerente realiza las capacitaciones pertinentes para el restaurante (Programa de capacitaciones – Código: PR-Wiki- 04)

3.5.1 Beneficios indirectos

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

RESPUESTA: se le recomienda al establecimiento la participación activa de los eventos artísticos. (Programa sostenible – Código: PR- Wiki- 01/ Procedimiento de programa sostenible – Código: PDWiki-02)

Aspecto	actividad	impacto	Objetivo	acción minimización de impacto	indicador	responsable
socio-cultural						
Protección del patrimonio cultural	TECNICAS PARA LA PREPARACION DE ALIMENTOS	RECUPERACION DE TECNICAS ANCESTRALES PARA LA PREPARACION Y MANEJO DE ALIMENTOS	PROTECCION DE LOS PLATOS TIPICOS		AL CABO DEL AÑO 2017 TENER EL 50% DE LOS PLANTOS CON	GERENTE
Oferta cultural	OFERTA DE PLATOS AUTOCOTONOS DE LA REGION	INTRODUCCION DE PLATOS FORANEOS DE OTRAS REGIONES	INTRODUCCION EN LA CARTA PLATOS DE LA REGION		POR CADA TRES PLATOS DE LA REGION CARRIBE LA INTRODUCCION PARA LA FINALIZACION DEL AÑO	GERENTE
Bienestar de la comunidad	REALIZACION DE CAPACITACION	MEJORAS EN EL DESARROLLO DEL ESTABLECIMIENTO	OPTIMIZAR LA CAPACIDADES DE LOS EMPLEADOS		2016 LOS EMPLEADOS SE ENCUENTREN CAPACITADOS EN LA IMPLEMENTACION DE LA NTS-TS 004	GERENTE
Contribución al desarrollo local	OPORTUNIDADES LABORALES PARA LA COMUNIDAD	GENERACION DE EMPLEOS PARA PERSONAS PROPIAS DE LA ZONA	DISMINUCION DE LAS TAZAS DE DESEMPLEO DE LA REGION		PUESTOS DE TRABAJO CON EL RESTAURANTE WIKI	GERENTE

3.5.2 Satisfacción del cliente

El establecimiento gastronómico debe 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.

RESPUESTA: se le recomienda al establecimiento instalar un buzón de peticiones quejas y reclamas para tener conocimiento de lo necesidades o gustos del cliente y tener conocimiento de las sugerencias o satisfacción de este. El cual está notificado en el programa de sostenibilidad. (Programa sostenible – Código: PR- Wiki- 01/ Procedimiento de programa sostenible – Código: PDWiki-02)

3.6 OTROS REQUISITOS COMPLEMENTARIOS

3.6.1 Seguridad

El establecimiento gastronómico debe garantizar la seguridad de los clientes empleados en su establecimiento y servicios complementarios

RESPUESTA: El centro comercial cuenta con dos vigilantes en la zona de comidas para estar al tanto de la seguridad de sus visitantes. (plan de emergencia y contingencia – Código: MA- Wiki- 03)

3.6.2 Planta física, mobiliario y dotación

El establecimiento debe diseñar e implementar un programa de mantenimiento preventivo a su planta física, mobiliario y dotación. (Manejo)

RESPUESTA: El centro comercial cuenta con un programa con el control de la movilidad. (plan de emergencia y contingencia – Código: MA- Wiki- 03)

3.6.1 Accesibilidad

El establecimiento gastronómico debe ser accesible, debe contar con accesos y servicios adecuados para discapacitados.

RESPUESTA: por la ubicación del Restaurante Wiki en el centro comercial Victoria se logra un mejor acceso para personas con dificultades, con una planta física apta para el ingreso y está en el establecimiento y con alta seguridad ya que el centro comercial cuenta con dos vigilantes en la zona de comidas. (plan de emergencia y contingencia – Código: MA- Wiki- 03)

CONCLUSIONES

En el proceso de aplicación de la norma técnica NTS-TS 004 se identifican varios procesos que el establecimiento manejaba y tenía en cuenta, por eso se le realiza un programa donde se puede tener un control de las acciones y procesos que se deben aplicar.

1. Realizar un diagnóstico inicial, permitiendo conocer el estado de la documentación de la empresa con respecto a los requisitos generales de la norma NTS-TS 004
2. El desarrollo de este trabajo le aporta a la empresa una estructura para documentar e iniciar un sistema de gestión ambiental
3. El restaurante podrá aspirar a ser certificado con un alto nivel de sostenibilidad porque demostró su interés por acogerse e implementar como constante, con acciones con el ambiente.
4. El Restaurante cuenta con algunas actividades que buscan contribuir con la sostenibilidad, como el ahorro y uso eficiente de agua y energía.
5. El establecimiento Wiki puede cumplir con la mayoría de los requisitos de la NTS – TS 004 donde se proponen procesos de documentación.
6. A partir de este ejercicio se pretende que otros establecimientos gastronómicos y los proveedores se motiven para implementar estas prácticas ambientales en sus empresas o establecimientos.

RECOMENDACIONES

Para generar el cumplimiento de la norma NTS – TS 004 se debe tener un manejo constante los requisitos de esta para la contribución del entorno de forma positiva como:

1. cumplimiento de la legislación vigente para el establecimiento donde evita fallos o incumplimientos ante la ley.
2. El establecimiento debe documentar el programa de sostenibilidad en concordancia con los aspectos ambientales, económicos y socioculturales.
3. El programa sostenible se debe tener a vista del público.
4. Wiki debe implementar acciones de gestión donde se promueva y minimice los impactos generados a nivel ambiental, económico y sociocultural en el que es necesario realizar monitoreo y seguimientos.
5. El programa de sostenibilidad debe ser comunicado a los empleados proveedores y clientes.
6. En cuanto a las compras se debe tener un criterio que tenga en cuenta consideración ambiental, sociocultural y económica.
7. Deben implementarse acciones y estrategias que cumplan con el mantenimiento de los equipos y una mejora en la gestión de productos.
8. Generar un programa de ahorro de agua y energía el cual se tiene que cumplir con el fin del cumplimiento de la norma,
9. Manejo de los residuos.
10. El aspecto socio cultural se incluirá a la comunidad de la región para el desarrollo de labores y estos serán capacitados para que brinden la información turística y cultural de la región.

BIBLIOGRAFIA

NORMA TECNICA SECTORIAL COLOMBIANA NTS- TS 004

RESOLUCION 3860 DE 28 DE DIC 2015 MINISTERIO DE COMERCIO,
INDUSTRIA Y TURISMO

ANEXOS